DALE CARNEGIE

THE ART OF INTERPERSONAL SKILL

Bagaimana Membuat Orang Lain Menyukai Anda

RAGAM PUSTAKA

THE ART OF INTERPERSONAL SKILL

Oleh: Dale Carnegie
© *All rights reserved*
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penyunting : Tri Admojo
Pemeriksa Aksara : Arifin
Desain Sampul : Kikik
Penata Letak : Tahwin

RAGAM PUSTAKA
Jl. Cempaka Putih No. 8 Deresan
CT X Gejayan, Yogyakarta - 55283
Telp: (0274) 556043 - 555939
Faks: (0274) 546020

DALE CARNEGIE
The Art of Interpersonal Skill; - Cet 1;
Penyunting: Tri Admojo - Yogyakarta: Ragam Pustaka, 2018, vi+162 hlm, 13 x 19 cm
ISBN (13): 978-602-51722-3-6

I. Self Improvement I. Judul
II. Tri Admojo 150

Cetakan Pertama, 2018

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2014
TENTANG HAK CIPTA

Ketentuan Pidana Pasal 113 ayat (3) dan (4):
(3) Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
(4) Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).
Pasal 114:
Setiap orang yang mengelola tempat perdagangan dalam segala bentuknya yang dengan sengaja dan mengetahui membiarkan penjualan dan/atau penggandaan barang hasil pelanggaran Hak Cipta dan/atau Hak Terkait di tempat perdagangan yang dikelolanya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10, dipidana dengan pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Dale Carnegie akan membantu Anda mendapatkan yang terbaik dari diri Anda sendiri sepanjang waktu. Sembari mempelajari buku ini halaman demi halaman, evaluasilah pendekatan Anda sendiri terhadap kehidupan dan orang lain. Kemudian mulailah membangun kekuatan Anda sendiri dan menemukan berapa banyak talenta dan kemampuan Anda sesungguhnya yang tidak Anda sadari—dan betapa menyenangkannya bisa menggunakan kemampuan ini.

Buku ini merupakan koleksi bab yang diambil dari edisi revisi buku Dale Carnegie paling laris yaitu *How to Win Friends and Influence People*. Kami telah memilih bagian dari buku tersebut yang paling relevan dengan orang-orang seperti Anda. Anda menginginkan pemenuhan yang dalam dari hidup Anda, rasa harmoni dan dan tujuan—suatu perasaan yang membuat Anda memanfaatkan yang terbaik dari sumber dalam diri Anda—dan buku ini akan membantu Anda meraih tujuan-tujuan itu.

Partisipasi dalam Dale Carnegie® merupakan suatu petualangan dalam penemuan diri; dan ini bisa menjadi suatu titik balik dalam hidup Anda. Anda sudah mempunyai aset-aset tersembunyi dalam diri Anda yang bisa membuat kehidupan Anda menyenangkan. Yang Anda perlukan sekarang adalah penentuan untuk menyingkap dan memanfaatkan aset-aset tersebut.

Dorothy Carnegie

Pimpinan Dewan

Dale Carnegie & Association, Inc.

Daftar Isi

V Kata Pengantar

1 Pendahuluan

3 BAB 1 - Jika Anda Ingin Mengumpulkan Madu, Jangan Tendang Sarang Lebah

37 BAB 2 - Rahasia Berhubungan Dengan Orang Lain

67 BAB 3 - DIA YANG BISA MELAKUKAN INI TELAH MENGGENGGAM DUNIA. DIA YANG TIDAK BISA AKAN BERJALAN MERANA SENDIRIAN

107 BAB 4 - Lakukan ini maka Anda akan Diterima di mana saja

135 BAB 5 - Cara Membuat Orang Suka Pada Anda

"Jangan Membicarakan Keburukan Orang Lain."

Pendahuluan

Buku How to Win Friends and Influence People adalah sebuah buku tentang hubungan antar manusia—dalam soal menjaga hubungan, kebutuhan berteman dalam kehidupan. Menolak memberikan kritik dan terus membiasakan diri untuk memberikan pujian dan penghargaan yang jujur akan mempunyai nilai lebih untuk menjadikan orang lain seperti kita. Hal yang sama juga akan membuat kita bahagia di dunia serta memberi kita kehidupan yang bahagia—itu merupakan kebutuhan utama setiap manusia.

"Jangan menghakimi,
agar kamu
tidak dihakimi."

Bab 1

"JIKA ANDA INGIN MENGUMPULKAN MADU, JANGAN TENDANG SARANG LEBAH"

Pada tanggal 7 Mei 1931, perburuan paling sensasional di New York sampai puncaknya. Setelah berminggu-minggu dicari, Crowley si "Pistol Dua" Crowley—sang pembunuh, adalah sang penembak yang tidak suka merokok atau minum-minuman keras—terjebak di dalam apartemen kekasihnya di West End Avenue.

Seratus lima puluh polisi dan detektif mengepung lantai atas hideway. Mereka melubangi atapnya; mereka berusaha memaksa keluar Crowley—si "pembunuh polisi," dengan gas air mata. Mereka memasang senapan mesin di gedung-gedung sekitarnya, dan selama lebih dari satu jam di area perumahan New York terdengar gema rentetan bunyi pistol dan senapan mesin. Crowley, sambil berjongkok di belakang kursi empuk, menembak tanpa henti ke arah polisi. Sepuluh ribu orang menonton pertempuran itu dengan bersemangat. Mereka belum pernah melihat hal itu sebelumnya di New York.

Ketika Crowley tertangkap, Komisaris Polisi E.P. Mulrooney menyatakan bahwa bandit berpistol dua ini merupakan salah seorang penjahat paling berbahaya yang pernah ada dalam sejarah New York. "Dia akan terus membunuh," kata Komisaris.

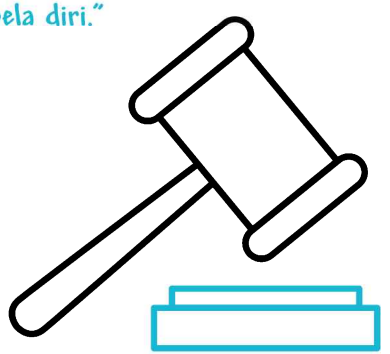
Tapi, bagaimana Crowley si penjahat "berpistol dua" memandang dirinya sendiri?

Kita tahu, saat polisi menembaki apartemennya, dia menulis sebuah surat yang ditujukan "Untuk yang berkepentingan." Dan, saat dia menulis, darah mengalir dari lukanya meninggalkan jejak merah di atas kertas. Dalam surat itu, Crowley berkata: "Di balik mantel ini ada hati yang lelah, dan baik hati, yang tidak akan melukai siapa saja."

Beberapa saat sebelumnya, Crowley bersama teman gadisnya sedang mengendarai mobil di sebuah jalan negara di Long Island. Tiba-tiba seorang polisi menghampiri mobilnya dan berkata: "Coba lihat SIM Anda."

Tanpa mengucapkan sepatah kata pun, Crowley menarik pistolnya dan nembak polisi itu hingga tersungkur. Saat polisi itu sedang sekarat, Crowley melompat keluar mobil, mengambil pistol sang polisi, dan menembaki lagi polisi yang tersungkur itu. Itulah mengapa pembunuh itu berkata: "Di balik mantel ini ada hati yang lelah, tetapi baik hati—yang tidak akan melukai melukai siapa pun."

Crowley dijatuhi hukuman mati di atas kursi listrik. Saat tiba di rumah kematian di Sing Sing, apakah ia berkata, "Inilah yang saya dapatkan karena membunuh orang"? Tidak. Ia berkata: "Inilah yang saya dapatkan karena membela diri."



Maksud dari cerita ini: Crowley si penjahat "Berpistol dua" tidak menyalahkan diri sendiri karena apa pun. Apakah itu sikap yang tidak biasa di kalangan penjahat? Jika Anda berpikir begitu, perhatikan berikut ini:

"Saya telah menghabiskan tahun-tahun terbaik hidup saya dengan memberi kesenangan kepada banyak orang, membantu mereka memiliki waktu yang baik, namun yang saya dapatkan adalah pelecehan, dan menjadi manusia yang diburu."

Itulah yang dikatakan Al Capone. Ya, musuh umum masyarakat Amerika paling terkenal, pimpinan geng paling jahat yang selalu melakukan baku tembak di Chicago. Capone tidak mengutuk dirinya sendiri. Dia benar-benar menganggap dirinya sebagai dermawan publik—dermawan yang tidak dihargai dan disalahpahami.

Begitu pula Dutch Schultz sebelum dia roboh diterjang peluru para penjahat di Newark. Dutch Schultz, yang adalah salah seorang penjahat paling terkenal di New York, dalam sebuah wawancara dengan sebuah harian surat kabar menyatakan bahwa dia adalah seorang dermawan publik. Dan ia percaya itu.

Saya telah melakukan beberapa korespondensi dengan Lewis Lawes, adalah seorang sipir rumah tahanan Sing-Sing di New York selama bertahun-tahun, tentang masalah ini. Ia menyatakan bahwa "hanya sedikit saja dari para kriminal di Sing Sing ini yang menganggap diri mereka orang jahat. Mereka adalah manusia sama seperti Anda dan saya. Jadi mereka merasionalisasi, kata mereka menjelaskan. Mereka dapat memberitahu Anda mengapa mereka harus mencari rasa aman atau secepatnya menarik picu pistol. Kebanyakan dari mereka berusaha membuat penalaran mereka sendiri yang keliru namun logis, untuk membenarkan tindakan-tindakan anti sosial mereka, bahkan mereka mempertahankan pendapat bahwa mereka seharusnya tidak dipenjara. "

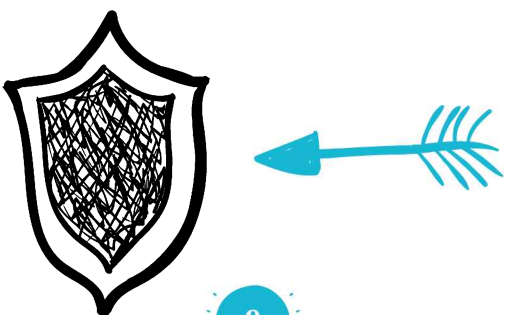
Jika Al Capone, Crowley penjahat "berpistol dua", Dutch Schultz, dan lelaki dan perempuan putus asa yang berada di balik jeruji besi penjara tidak menyalahkan diri sendiri atas apa-apa—bagaimana halnya dengan orang-orang yang berhubungan dengan mereka?

John Wanamaker, pendiri toko-toko yang memakai namanya, mengakui: "Telah tiga puluh tahun saya pelajari bahwa sangatlah bodoh untuk bersikap marah. Saya punya cukup banyak masalah untuk

mengatasi keterbatasan saya tanpa mencemaskan fakta bahwa Tuhan tidak mendistribusikan secara merata karunia kecerdasan. "

Sedari awal Wanamaker telah mempelajari masalah ini secara pribadi, saya terpaksa berbuat kesalahan di dunia yang sudah tua ini selama sepertiga abad sebelum kesadaran menghampiri saya bahwa dari seratus kali, sembilan puluh sembilan kali di antaranya, orang tidak mengkritik dirinya sendiri untuk apa pun, tidak peduli betapa salah mereka itu.

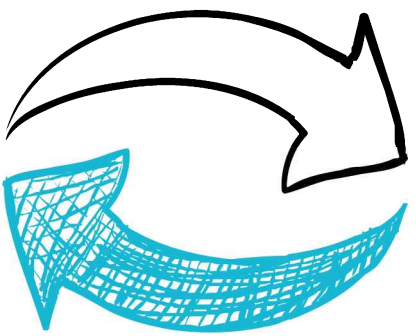
Kritik menjadi sia-sia karena menempatkan seseorang pada posisi defensif dan biasanya membuat dia berusaha membenarkan dirinya sendiri. Kritik menjadi berbahaya, karena kritik melukai perasaan bangga seseorang, menyakiti rasa pentingnya, dan membangkitkan perasaan benci.



B.F. Skinner, seorang psikolog ternama dunia, membuktikan melalui eksperimennya bahwa seekor binatang yang diberi hadiah karena berperilaku baik akan belajar secara lebih cepat dan mempertahankan yang telah dipelajarinya lebih efektif ketimbang seekor binatang yang dihukum karena perilaku buruk. Studi-studi selanjutnya menunjukkan bahwa hal yang sama juga berlaku pada manusia. Dengan mengkritik, kita tidak membuat perubahan-perubahan yang lama malah seringkali mendatangkan kebencian.

Hans Selye, seorang psikolog besar lainnya, berkata, "Selama kita haus akan persetujuan, kami takut hukuman,"

Kebencian yang menimbulkan kritik dapat menurunkan moral karyawan, anggota keluarga dan teman-teman, dan tetap tidak memperbaiki situasi yang telah dikutuk.



George B. Johnston dari Enid, Oklahoma, adalah koordinator keamanan untuk sebuah perusahaan rekayasa. Salah satu tanggung jawabnya adalah memperhatikan bahwa karyawan mengenakan helm setiap kali mereka bekerja di lapangan. Dia menyatakan bahwa setiap kali ia menemukan seorang pekerja tidak mengenakan helm, ia akan menegur mereka dan memberitahu mereka tentang peraturan yang ada, dan mereka harus patuh. Akibatnya ia akan melihat kepatuhan yang dipaksakan, dan seringkali setelah dia pergi, para pekerja melepas helm mereka.

Dia memutuskan untuk mencoba pendekatan yang berbeda. Berikutnya ia mendapati beberapa orang pekerja tidak mengenakan helm mereka, dia bertanya apakah helm itu terasa tidak nyaman atau tidak mengenakkan. Kemudian ia mengingatkan mereka dengan nada suara yang menyenangkan bahwa helm itu dirancang untuk melindungi mereka dari cedera. Ia kemudian menyarankan agar helm selalu dipakai saat bekerja. Hasilnya, tingkat kepatuhan meningkat tanpa adanya perasaan benci atau kegusaran emosional.

Anda akan menemukan contoh kesia-siaan pemberian kritik pada ribuan halaman sejarah. Sebagai contoh, perdebatan seru antara Theodore Roosevelt dan Presiden Taft—perdebatan yang memecah partai Republik, menempatkan Woodrow Wilson di Gedung Putih, dan mencetak garis tebal, bercahaya dalam Perang Dunia Pertama dan mengubah alur sejarah. Mari kita perhatikan fakta-faktanya secara cepat. Ketika Theodore Roosevelt melangkah keluar dari Gedung Putih pada tahun 1908, dia mendukung Taft, yang terpilih menjadi Presiden. Kemudian Theodore Roosevelt pergi Afrika untuk berburu singa. Ketika dia marah. Dia mencela Taft karena sikap konservatifnya, dia berusaha mengamankan nominasi dirinya untuk masa jabatan yang ketiga kalinya, membentuk partai Bull Moose, dan semua kecuali menghancurkan G.O.P. Dalam pemilihan selanjutnya, William Howard Taft dan partai Republik hanya mendapat dukungan dari dua negara bagian—Vermont dan Utah. Kekalahan partai paling mengerikan yang pernah dikenal.

Theodore Roosevelt menyalahkan Taft, tapi apakah Presiden Taft menyalahkan dirinya sendiri? Tentu saja tidak, dengan berlinang air mata, Taft berkata: "Saya tidak melihat bagaimana saya bisa melakukan sesuatu yang berbeda dari apa yang telah saya lakukan."

Siapa yang harus disalahkan? Roosevelt atau Taft? Terus terang, saya tidak tahu, dan saya tidak peduli. Inti permasalahan yang ingin saya kemukakan adalah bahwa semua kritik Theodore Roosevelt tidak membujuk Taft bahwa ia salah. Itu hanya membuat Taft berusaha membenarkan dirinya sendiri dan untuk mengulangi pernyataannya dengan air matanya: "Saya tidak melihat bagaimana saya bisa melakukan sesuatu yang berbeda dari apa yang telah saya lakukan."

Atau, ambil contoh tentang skandal minyak Teapot Dome. Peristiwa ini menjadikan surat kabar itu terus memberitakan kemarahan di awal 1920-an. Ini menggemparkan seluruh warga! Dalam ingatan orang-orang yang masih hidup, tidak pernah hal seperti itu terjadi sebelumnya dalam kehidupan warga Amerika. Berikut merupakan fakta-fakta skandal itu: Albert B. Fall, Menteri Dalam Negeri dalam kabinet Harding, dipercaya untuk persewaan cadangan minyak pemerintah di Elk Hill dan Teapot Dome—cadangan minyak yang telah disimpan untuk pemanfaatan masa depan di dalam Angkatan Laut. Apakah sekretaris Fall memperbolehkan penawaran yang bersifat kompetitif? Tidak. Dia menyerahkan kontrak langsung kepada temannya Edward L. Doheny. Dan apa yang dilakukan

Doheny? Dia memberikan kepada Menteri Fall apa yang disebutnya "pinjaman" seratus ribu dolar. Kemudian, dengan cara yang sewenang-wenang, Menteri Fall memerintahkan Angkatan Laut Amerika Serikat ke distrik untuk mengusir para pesaing yang berdekatan dengan keluarnya kilang minyak dari cadangan Elk Hill.

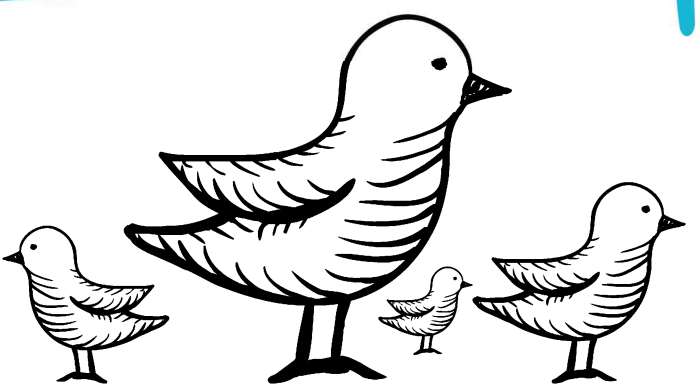
Para pesaing yang diusir dari tanah mereka di bawah ancaman senjata dan bayonet, segera ke pengadilan—dan membeberkan skandal Teapot Dome.

Aroma busuk menyeruak sehingga menghancurkan pemerintahan Harding Administrasi, membuat mual seluruh bangsa, mengancam untuk menghancurkan Partai Republik, dan menjebloskan Albert B. Fall ke dalam penjara.

Fall dikritik habis-habisan—kritikan yang diberikan secara umum yang pernah ada. Apakah dia bertobat? Tidak pernah! Bertahun-tahun kemudian dalam pidato publiknya Herbert Hoover mengisyaratkan bahwa kematian presiden Harding dikarenakan kecemasan mental dan khawatir karena seorang teman telah mengkhianatinya.

Ketika Nyonya Fall mendengar itu, ia melompat dari kursinya, menangis, mengepalkan tinju pada nasib dan berteriak: "Apa! Harding dikhianati Fall? Tidak! Suamiku tidak pernah mengkhianati siapa pun. Sebuah rumah penuh dengan emas, tidak akan menggoda suami saya untuk melakukan hal-hal yang keliru. Dia menjadi salah seorang yang dikhianati dan diarahkan menuju pembantaian dan penyaliban."

Begitulah adanya: Kita semua seperti itu. Jadi, ketika Anda dan saya tergoda untuk mengkritik seseorang, cobalah mengingat-ingat Al Capone, Crowley si penjahat berpistol dan Albert Fall. Mari kita sadari bahwa kritik itu seperti burung merpati pos.



Mereka selalu pulang ke kandangnya. Mari kita sadari bahwa orang yang akan kita benarkan dan kemungkinan besar membenarkan diri sendiri, dan sebaliknya mengkritik kita; atau layaknya Taft, akan mengatakan: "Saya tidak melihat bagaimana saya bisa melakukan sesuatu yang berbeda dari apa yang telah saya lakukan."

Pada pagi hari tanggal 15 April 1865, Abraham Lincoln terbaring sekarat dalam sebuah kamar tidur di rumah penginapan yang murah tepat di seberang jalan Teater Ford, di mana John Wilkes Booth menembaknya. Lincoln terbaring membujur di atas sebuah tempat tidur yang terlalu pendek untuk tubuhnya. Sebuah lukisan reproduksi murahan karya Rosa Bonheur berjudul The Horse Fair tergantung di atas tempat tidur, dan sebuah lampu menyala berkedip-kedip.

Saat Lincoln terbaring sekarat, Menteri Perang Stanton berkata, "Di situ terbaring seorang penguasa paling sempurna yang pernah ada di dunia ini."

Apa rahasia sukses Lincoln dalam berhubungan dengan orang lain? Saya mempelajari kehidupan Abraham Lincoln selama sepuluh tahun dan mencurahkan seluruh waktu selama tiga tahun untuk menulis dan menulis kembali buku berjudul *Lincoln*

the Unknown. Saya yakin saya telah membuat studi yang rinci dan lengkap tentang kepribadian dan kehidupan Lincoln. Saya membuat studi khusus tentang metode Lincoln dalam berhubungan dengan orang lain. Apakah dia menikmati kritik? Oh, ya. Sebagai seorang pemuda di Pigeon Creek Valley, Indiana, dia tidak hanya mendapat kritikan, tetapi ia menulis surat dan puisi yang menertawakan orang-orang dan menjatuhkan surat-surat ini di jalan di mana surat-surat tersebut pasti ditemukan. Salah satu surat ini membangkitkan kebenciannya seumur hidup.

Bahkan setelah Lincoln menjadi pengacara di Springfild, Illinois, dia menyerang lawan-lawannya secara terbuka dalam surat-surat yang diterbitkan di surat kabar. Tapi dia melakukan ini terlalu sering.

Pada musim gugur 1842, ia mengejek secara sia-sia, politikus yang suka berkelahi bernama James Shields. Lincoln menyerangnya melalui surat kaleng yang diterbitkan dalam Journal Springfield. Seluruh kota pun tertawa terbahak-bahak. Shield, yang sensitif dan sombong, terbakar api amarahnya. Dia tahu siapa yang menulis surat itu, ia kemudian melompat di atas kuda, berusaha menemui Lincoln. Ia menantangnya untuk berkelahi. Lincoln tidak

ingin berkelahi. Ia menantang duel, tapi dia tidak bisa keluar dari itu untuk menyelamatkan kehormatannya. Dia diminta memilih senjata. Karena Ia memiliki lengan yang panjang, dia memilih sebuah pedang kavaleri lebar. Ia pun minta diajari bertempur dengan menggunakan pedang oleh seorang lulusan West Point. Dan, pada hari yang telah ditentukan, dia dan Shields bertemu di sebuah gundukan pasir di Sungai Mississippi, mereka bersiap tempur sampai mati. Tetapi pada detik-detik terakhir, mereka berhenti dan menghentikan duel.

Itu merupakan insiden pribadi paling mengerikan dalam kehidupan Lincoln.

Insiden itu memberinya pelajaran yang tak ternilai harganya dalam seni berhubungan dengan orang. Sejak itu, Ia tidak pernah lagi menulis surat yang menghina. Ia tidak pernah lagi mengolok-olok orang. Dan sejak saat itu, ia hampir tidak pernah mengkritik siapa pun untuk apa pun.

Dari waktu ke waktu, selama Perang Saudara, Lincoln menempatkan seorang jenderal baru di kepala Tentara Potomac, dan masing-masing secara bergiliran—McClellan, Pope, Burnside, Hooker, Made—membuat kesalahan besar secara tragis dan membuat Lincoln mondar-mandir dalam keputusan. Hampir seluruh warga mengkritik para jenderal yang tidak kompeten ini, tapi Lincoln, "tanpa niat jahat terhadap siapa pun, dengan perasaan belas kasih", mempertahankan rasa damainya. Salah satu kutipan favoritnya adalah "Jangan menghakimi, agar kamu tidak dihakimi."

Dan ketika Nyonya Lincoln dan yang lainnya berbicara kasar tentang orang-orang Selatan, Lincoln menjawab: "Jangan mengkritik mereka; mereka adalah orang-orang yang sama seperti kita dalam kondisi yang serupa."

Namun, jika ada orang yang pernah memiliki kesempatan untuk mengkritik, pasti itu adalah Lincoln. Mari kita perhatikan satu ilustrasi lagi:

Pertempuran Gettysburg terjadi selama tiga hari pertama bulan Juli 1863. Pada malam tanggal 4 Juli, Lee mulai mundur ke selatan, sementara awan badai membanjiri negeri dengan hujan. Ketika Lee mencapai Potomac dengan pasukannya yang dikalahkan, ia menemukan sebuah sungai lebar yang tidak mungkin dilewati, sementara itu pasukan Union ada di belakangnya. Lee merasa terjebak. Dia tidak bisa melarikan diri. Lincoln melihat hal itu. Inilah kesempatan emas yang dikirim surga untuk menangkap tentara Lee dan segera mengakhiri peperangan. Demikianlah, dengan harapan yang tinggi, Lincoln memerintahkan Meade untuk tidak menghubungi dewan perang tetapi langsung menyerang Lee. Lincoln mengirim telegram perintahnya dan kemudian mengirim utusan khusus kepada Meade untuk meminta tindakan segera.

Dan apa yang dilakukan Jenderal Meade? Dia melakukan suatu hal yang berlawanan dengan apa yang dia perintahkan untuk dilakukan. Dia menghubungi dewan perang atas pelanggaran langsung terhadap perintah Lincoln. Dia ragu-ragu. Dia menunda-nunda. Dia mengirim telegram dengan berbagai macam alasan. Ia menolak mentah-mentah untuk menyerang Lee. Akhirnya air surut dan Lee dan pasukannya berhasil melarikan diri dari Potomac.

Lincoln marah, "Apa artinya ini?" Lincoln berteriak pada putranya Robert. "Ya Tuhan! Apa artinya ini? Kita telah mengepung mereka dalam genggaman kita, dan dengan sedikit gerakan saja, mereka menjadi milik kita. Namun, tak ada yang bisa kukatakan atau kulakukan untuk menggerakkan pasukan. Dalam kondisi seperti ini, nyaris setiap jenderal mampu mengalahkan Lee. Andai saya ada di sana, saya bisa meringkusnya sendiri."

Dalam kekecewaan yang teramat sangat, Lincoln duduk dan menulis surat kepada Meade. Dan ingat, pada masa hidupnya Lincoln mempunyai sikap hidup yang konservatif dan terkendali. Karenanya, surat yang datang dari Lincoln di tahun 1863 sama saja merupakan teguran yang berat.

Jenderal yang terhormat,

Saya tidak percaya Anda menghargai besarnya kemalangan yang mengakibatkan larinya Lee. Dia berada dalam genggaman kita dan sangat berdekatan dengan keberhasilan kita lainnya, serta bisa segera mengakhiri peperangan. Karena kejadian ini, peperangan akan berkepanjangan tanpa batas.

Jika Anda tidak dapat menyerang Lee secara aman hari Senin kemarin, bagaimana mungkin Anda bisa melakukannya di selatan sungai, ketika Anda dapat membawa dua pertiga pasukan Anda? Sungguh tidak masuk akal untuk berharap dan saya tidak bisa berharap bahwa Anda bisa mengubah keadaan. Kesempatan emas Anda hilang, dan saya sedih tak terkira karena itu.

Menurut Anda apa yang akan dilakukan Meade saat membaca surat itu?

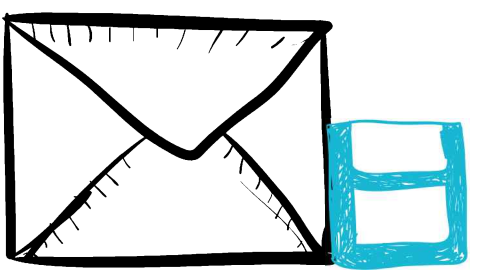
Meade tidak pernah melihat surat itu. Lincoln tidak pernah mengirimkannya. Surat itu ditemukan di antara surat-surat lainnya setelah kematiannya.

Dugaan saya—dan ini hanya dugaan—bahwa setelah menulis surat itu, Lincoln memandang keluar jendela dan berkata kepada dirinya sendiri, "Tunggu sebentar. Mungkin saya seharusnya tidak terlalu terburu-buru. Cukup mudah bagi saya untuk duduk di sini dalam kesunyian Gedung Putih dan memerintahkan Meade untuk menyerang, tetapi jika saya sudah bangun di Gettysburg, dan jika saya telah melihat darah sebanyak yang dilihat Meade pada minggu-minggu terakhir, dan jika telingaku telah ditusuk oleh teriakan dan jeritan orang terluka dan sekarat, mungkin saya tidak akan

begitu bersemangat untuk menyerang. Kalau saya punya temperamen pemalu seperti Meade, mungkin saya akan melakukan apa yang telah dilakukannya. Bagaimanapun, permukaan air sudah berada di bawah jembatan.

Jika saya mengirim surat ini, maka hal itu akan meringankan perasaan saya, tapi itu akan membuat Meade berusaha membenarkan dirinya sendiri. Ini akan membuatnya mengutuk saya. Ini akan membangkitkan perasaan kerasnya, merusak semua fungsi lebih lanjut sebagai komandan, dan mungkin memaksanya mengundurkan diri dari militer. "

Jadi, seperti telah saya katakan, Lincoln menyimpan surat itu, karena ia telah belajar dari pengalaman pahitnya bahwa kritikan yang tajam dan memarahi hampir selalu berakhir dengan kesia-siaan.



Theodore Roosevelt berkata bahwa ketika dia, sebagai Presiden, dihadapkan dengan masalah yang membingungkan, dia biasanya bersandar dan melihat ke atas pada lukisan besar Lincoln yang tergantung di atas meja di White House dan bertanya kepada dirinya sendiri, "Apa yang akan Lincoln lakukan jika ia berada dalam situasi seperti saya? Bagaimana dia memecahkan masalah ini?"

Suatu saat mungkin kita tergoda untuk menegur seseorang. Coba ambil uang senilai lima dolar dari saku kita, lihat gambar Lincoln pada uang kertas itu, dan bertanya. "Bagaimana Lincoln menangani masalah ini jika dia mengalami masalah ini?"

Mark Twain kadang-kadang kehilangan kesabarannya dan menulis surat yang mengubah kertas menjadi berwarna coklat. Sebagai contoh, ia pernah menulis kepada seorang pria yang telah membangkitkan kemarahannya: "Masalahnya adalah izin pemakaman. Anda hanya perlu berbicara dan saya akan melihat bahwa Anda mendapatkannya." Pada kesempatan lain dia menulis kepada seorang editor mengenai usaha seorang proofreader untuk "memperbaiki ejaan dan tanda baca." Dia memerintahkan: "Aturlah masalah menurut salinan saya selanjutnya dan perhatikan

bahwa seorang proofreader mempertahankan sarannya dalam otaknya yang membusuk."

Penulisan surat menyengat ini membuat Mark Twain merasa lebih baik. Mereka memungkinkan dia mengeluarkan isi hati, dan surat itu tidak melakukan sesuatu yang melukai karena diam-diam istri Mark mengambil mereka keluar dari kotak surat. Surat-surat itu tidak pernah dikirim.

Tahukah Anda seseorang yang ingin Anda ubah dan atur serta perbaiki? Bagus! Itu baik-baik saja. Saya mendukung semua itu. Tapi kenapa tidak dimulai dari diri sendiri? Dari sudut pandang egois murni, yang jauh lebih menguntungkan daripada berusaha memperbaiki orang lain jauh lebih berbahaya. "Jangan mengeluh tentang salju di atap tetangga Anda," kata Konfusius, "ketika depan pintu Anda sendiri terlihat kotor."

Ketika saya masih muda dan berusaha keras membuat orang lain terkesan, saya menulis surat tolol kepada Richard Harding Davis, seorang penulis yang pernah besar dalam ranah sastra Amerika. Saya sedang menyiapkan sebuah artikel majalah tentang para penulis, dan saya minta Davis bercerita tentang metode kerja. Beberapa minggu sebelumnya, saya menerima surat dari seseorang dengan catatan di bawahnya: "Didikte tapi bukan dibaca." Saya

cukup terkesan. Saya merasa penulis besar harus sibuk dan penting. Sedikitpun saya tidak sibuk tapi saya sangat ingin membuat Richard Harding Davis terkesan. Jadi saya mengakhiri catatan pendek dengan kata-kata: "Didikte tapi tidak dibaca."

Dia tidak pernah kesulitan menjawab surat. Dia hanya mengembalikan surat itu kepada saya dengan tulisan di bagian bawah: "Perilaku buruk Anda hanya terlampaui oleh perilaku buruk Anda. Benar saja, saya telah melakukan kesalahan, dan mungkin saya pantas mendapat teguran ini. Tapi, sebagai manusia, saya membenci itu. Saya sangat membencinya begitu tajam sehingga ketika saya membaca berita kematian Richard Harding Davis sepuluh tahun kemudian, satu-satunya pikiran yang masih bertahan dalam benak saya—saya malu untuk mengakui—adalah sakit hati yang dia berikan pada saya.

Jika Anda dan saya ingin membangkitkan kebencian besok yang dapat tertanam di hati selama beberapa dekode dan bertahan sampai mati biarkan kita menikmati kritikan yang menyengat.

Ketika berhadapan dengan orang-orang, marilah kita ingat bahwa kita tidak berurusan dengan makhluk logika. Kita berurusan dengan makhluk emosi, makhluk penuh dengan prasangka dan dimotivasi oleh rasa bangga dan kesombongan.

Kritikan yang menyakitkan membuat Thomas Hardy yang sensitif, salah seorang novelis terbaik yang pernah memperkaya sastra Inggris, menyerah selamanya pada penulisan fiksi. Kritik mendorong Thomas Chatterton, penyair Inggris, untuk bunuh diri.

Benjamin Franklin, yang kurang bijaksana semasa mudanya, menjadi sangat diplomatis, begitu gesit dalam menangani orang-orang, bahwa ia diangkat sebagai Duta Besar Amerika untuk Perancis. Apa rahasia suksesnya? "Saya tidak akan membicarakan keburukan orang lain," katanya, "... dan membicarakan semua kebaikan yang saya ketahui tentang setiap orang."

Setiap orang bodoh bisa mengkritik, menyalahkan dan mengeluh—dan kebanyakan orang bodoh melakukannya.

Tapi itu butuh karakter dan pengendalian diri untuk bisa memahami dan memaafkan.

"Orang besar menunjukkan kebesarannya," kata Carlyle, "dari cara dia memperlakukan orang kecil."

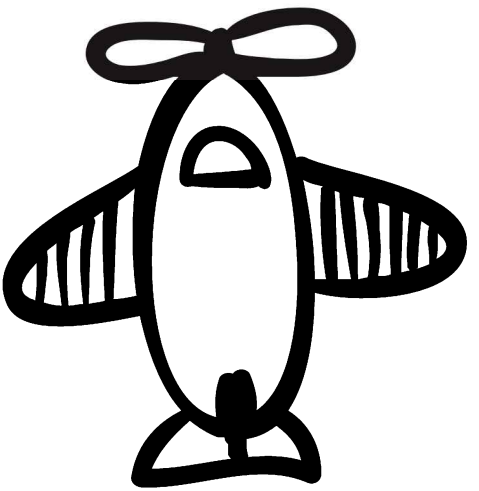
Bob Hoover, seorang pilot penguji terkenal sekaligus pemain dalam pertunjukan udara, kembali ke rumahnya di Los Angeles dari sebuah pertunjukan udara di San Diego. Seperti dijelaskan dalam majalah Flight Operations, saat berada pada tiga ratus kaki di udara, kedua mesinnya tiba-tiba berhenti. Dengan manuver yang cekatan ia berhasil mendaratkan pesawat, meski dalam keadaan rusak dan tak seorang pun mengalami luka-luka.

Yang dilakukan Hoover pertama kali setelah pendaratan darurat itu adalah memeriksa bahan bakar pesawat. Sebagaimana telah ia duga, pesawat terbang baling-baling semasa Perang dunia II yang ia terbangkan itu diisi dengan bahan bakar pesawat jet, bukannya bensin.

Setelah kembali ke bandara, dia ingin bertemu dengan mekanik yang merawat pesawatnya.

Pemuda itu sakit karena merasa bersalah. Air mata mengalir di wajahnya ketika Hoover mendekat. Dia baru saja menyebabkan hilangnya pesawat yang sangat mahal dan dapat menyebabkan hilangnya tiga nyawa juga.

Anda bisa bayangkan Hoover tidak memaki si pilot ini atas kecerobohannya. Hoover tidak memarahi mekanik itu, ia bahkan tidak mengkritik dia. Sebaliknya, ia merangkul pria ini dengan lengannya yang besar berkata, "Untuk menunjukkan pada Anda bahwa Anda tidak akan pernah melakukan hal ini lagi, Saya ingin Anda merawat pesawat F-51 saya besok."



Seringkali orangtua tergoda untuk mengkritik anak-anak mereka. Anda berharap saya mengatakan "tidak." Tapi saya tidak akan mengatakannya. Saya hanya akan mengatakan, "Sebelum Anda mengkritik mereka, bacalah salah satu artikel klasik Amerika, yang berjudul "Ayah Lupa" Artikel ini awalnya muncul sebagai sebuah editorial dalam People's Home Jounal. Kami memuatnya di sini dengan izin penulis, sebagaimana diringkaskan dalam Reader's Digest:

"Ayah Lupa" merupakan salah satu gambaran kecil perasaan lulus saat—menyarankan kepada para pembacanya tentang menjadi perenial yang favorit. Sejak pertama kali kemunculannya, artikel "Ayah Lupa" telah dicetak ulang, ungkap penulisnya, W, Livingston Larned, "dalam ratusan majalah dan di surat kabar-surat kabar di seluruh negeri... Artikel ini telah dicetak ulang ekstensif dalam berbagai bahasa. Saya telah memberikan izin secara pribadi kepada ribuan orang yang ingin membacanya dari sekolah, gereja, dan perkuliahan. Artikel ini telah 'mengudara' pada acara-acara dan program yang tak terhitung jumlahnya. Anehnya, majalah perguruan tinggi telah menggunakannya, dan begitu juga majalah sekolah menengah. Kadang-kadang potongan kecil tampak secara misterius di 'internet', tentu saja."

AYAH LUPA

W Livingston Larned

Dengar, Nak: Ayah katakan hal ini saat kamu terbaring tidur, sedikit kekusutan ada di bawah pipimu dan rambut pirang ikal basah menggelayut di dahi. Ayah diam-diam masuk ke dalam kamarmu sendirian. Beberapa menit yang lalu, saat ayah duduk untuk membaca koran di perpustakaan, gelombang penyesalan yang menyesakkan melanda Ayah. Dengan rasa bersalah Ayah mendekatimu di samping tempat tidurmu.

Ada banyak hal yang Ayah pikirkan, Nak: Ayah telah menghalangimu. Ayah memarahimu saat kamu sedang bersiap untuk sekolah karena kamu hanya menyeka wajahmu dengan handuk. Ayah membersihkan sepatumu karena kamu tidak membersihkannya. Ayah berteriak marah ketika kamu lempar barang-barangmu di atas lantai.

Saat sarapan Ayah temukan juga kesalahan. Kamu menumpahkan sesuatu. Cara kamu

menelan makanan. Cara kamu meletakkan siku di atas meja. Cara kamu mengoleskan mentega di atas rotimu yang terlalu tebal. Dan saat kamu mulai bermain, Ayah buatkan mainan kereta api, kamu malah berpaling dan melambaikan tangan sambil berseru, "Selamat tinggal, Ayah!"

Ayah mengerutkan dahi, lalu menjawab, "Berhati-hatilah!"

Kemudian semuanya berulang lagi di sore harinya. Saat Ayah sampai di jalan, Ayah melihat kamu, berlutut, bermain kelereng. Ada banyak lubang pada kaus kakimu. Saya mencelamu di hadapan teman-temanmu dengan menyuruhmu pulang berjalan mendahului Ayah. Kaus kaki itu mahal—dan andai kamu yang beli sendiri kaus kaki itu, kamu akan lebih berhati-hati.! Bayangkan itu, Nak, dari seorang ayah!

Apakah kamu ingat, ketika Ayah sedang membaca di perpustakaan, bagaimana kamu datang dengan malu-malu, dengan ekspresi kesakitan di matamu? Ketika Ayah mencoba mengintip dari balik koran, tak sabar karena kamu terlihat ragu-ragu di pintu. "Ada apa?" bentak Ayah.

Kamu terdiam, tetapi berlari, dan merangkul leher Ayah dan mencium Ayah, dan lengan kecilmu mengencang dengan kasih sayang yang telah Tuhan berikan agar berkembang dalam hatimu dan tidak pernah layu. Kemudian kamu pergi, dan menaiki tangga.

Nah, Nak, tak lama setelah itu koran terlepas dari tangan Ayah dan perasaan takut yang mengerikan menghampiri Ayah. Kebiasaan apa yang telah Ayah lakukan? Kebiasaan menemukan kesalahan, menegur—itu merupakan hadiah untukmu karena sudah menjadi seorang anak laki-laki. Bukan karena Ayah tidak mengasihimu; itu karena Ayah terlalu banyak berharap. Ayah sedang mengukurmu dengan ukuran ayah sendiri.

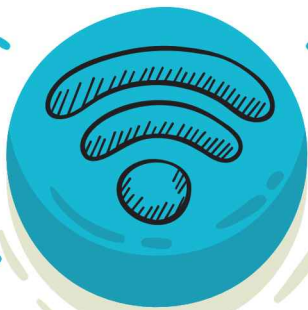
Dan ada begitu banyak hal yang baik dan benar dalam karaktermu. Hati kecilmu itu sama besarnya dengan fajar di atas bukit-bukit. Itu diperlihatkan oleh dorongan spontanmu untuk mencium ayah untuk mengucapkan selamat tidur. Tidak ada yang lebih penting lagi, Nak. Ayah menghampirimu di sisi tempat tidur dalam kegelapan, dan Ayah berlutut penuh rasa malu.

Ini merupakan penebusan yang lemah, Ayah tahu kamu tidak akan memahami hal-hal ini jika Ayah beritahu semuanya itu padamu pada saat kamu terbangun. Tapi esok Ayah akan menjadi ayah yang sejati! Ayah akan bergaul denganmu, dan menderita bila kamu menderita, dan tertawa bila kamu tertawa. Ayah akan menggigit lidah Ayah ketika ketidaksabaran muncul. Saya akan selalu katakan seolah-olah itu merupakan sebuah ritual: "Dia tidak lain hanyalah seorang anak laki-laki—anak laki-laki yang masih kecil!"

Ayah takut Ayah telah menggambarkan dirimu sebagai seorang lelaki dewasa. Namun sebagaimana Ayah lihat kamu sekarang, Nak, kamu terlihat kusut dan lelah di ranjangmu, Ayah melihat kamu terlihat masih kecil. Kemarin kamu masih dalam gendongan ibumu, kepalamu di bahunya. Ayah telah menuntut terlalu banyak, terlalu banyak.

Alih-alih mengkritik orang, mari kita coba untuk memahami mereka. Mari kita coba mencari tahu mengapa mereka melakukan yang mereka lakukan. Itu jauh lebih menguntungkan dan menarik daripada mengkritik; dan melahirkan simpati, toleransi, dan kebaikan. "Untuk mengetahui segala sesuatunya adalah dengan memaafkan semuanya."Dr. Johnson bilang: "Tuhan sendiri tidak meminta untuk menghakimi manusia sampai akhir hayatnya." Mengapa Anda dan saya harus melakukannya?

"Jangan Mengkritik,
Mengetuk, Atau Mengeluh."



Bab 2

Rahasia Berhubungan Dengan Orang Lain

Hanya ada satu cara untuk mendapatkan siapa pun, agar melakukan apapun. Apakah Anda pernah berhenti untuk berpikir tentang hal itu? Ya, hanya satu cara. Dan itu adalah dengan membuat orang lain ingin melakukannya.

Ingat, tidak ada cara lain.

Tentu saja, Anda dapat membuat seseorang ingin memberi Anda jamnya dengan tetap berpegang pistol revolver di tulang rusuknya. ANDA dapat membuat karyawan Anda memberikan kerjasama—sampai punggung Anda berbalik—dengan mengancam untuk memecat mereka. Anda dapat membuat anak melakukan apa yang Anda inginkan dengan cambuk atau ancaman. Tapi metode mentah ini mempunyai akibat yang tidak diinginkan.

Satu-satunya cara agar Anda melakukan apapun adalah dengan memberi Anda apa yang Anda inginkan.

Apa yang Anda inginkan?

Sigmund Freud berkata bahwa segala sesuatu yang Anda dan saya lakukan adalah seperti pegas dengan dua motif: desakan seks dan keinginan untuk menjadi besar.

John Dewey, salah seorang Amerika yang paling mendalami filsafat, dengan mengutarakan itu dengan sedikit berbeda. Dr Dewey mengatakan bahwa dorongan terdalam dalam sifat manusia adalah "hasrat untuk menjadi penting." Ingat bahwa frase: "hasrat untuk menjadi, penting." Itu sangat signifikan. Anda akan mengetahui banyak hal dalam buku ini.

Apa yang Anda inginkan? Tidak banyak hal, tetapi sedikit yang Anda inginkan, Anda mendambakan dengan penekanan yang tidak akan ditolak.

Beberapa hal yang kebanyakan orang inginkan adalah:

1. Kesehatan dan pemeliharaan kehidupan.
2. Makanan.
3. Tidur.
4. Uang dan hal-hal uang akan membeli.
5. Hidup di akhirat.
6. Seksual kepuasan.
7. Kesejahteraan anak-anak kita.
8. Sesuatu perasaan penting.

Hampir semua keinginan ini biasanya mengacu pada kesenangan semua kecuali satu. Tapi ada satu yaitu kerinduan—hampir sama dengan rasa angkuh, seperti keinginan untuk makan atau tidur—yang jarang terpuaskan. Ini adalah apa yang disebut Freud "hasrat untuk menjadi besar." Ini adalah apa yang disebut Dewey "hasrat untuk menjadi penting."

Lincoln pernah memulai sebuah surat yang mengatakan: "Setiap orang menyukai pujian." William James mengatakan: "Prinsip terdalam dalam sifat manusia adalah keinginan untuk dihargai." Dia tidak berbicara, pikiran Anda, dari "keinginan" atau "kerinduan" untuk dihargai. Dia mengatakan "keinginan" untuk dihargai.

Berikut ini adalah manusia unfaltering (tidak goyah) digerogoti oleh kelaparan. Dia adalah individu langka yang benar-benar memuaskan kelaparan hati ini dengan keterusterangan dan "bahkan pengurus pemakaman pun akan menyesal ketika ia meninggal."

Keinginan merasa penting adalah salah satu yang membedakan perbedaan antara manusia dan hewan. Untuk menggambarkan ini dapat diilustrasikan sebagai berikut: Ketika saya masih menjadi anak tani di Missouri, ayah saya membesarkan Duroc-babi dan jersey keturunan si babi putih. Kami biasa memamerkan babi kami dan ternak "berwajah putih" di pameran. Kami pernah memenangkan hadiah pertama dengan skor tinggi. Ayahku menyematkan pita birunya pada sehelai muslin putih, dan ketika teman-teman atau pengunjung datang ke rumah, ia segera mengeluarkan lembaran panjang muslin itu. Dia akan memegang salah satu ujungnya dan saya akan memegang ujung yang lain sambil menunjukkan pita biru itu.

Para babi tidak peduli tentang pita yang mereka menangkan. Tapi bagi Ayah hadiah ini memberinya perasaan.

Jika nenek moyang kita tidak memiliki dorongan untuk menyalakan ini sebagai perasaan penting, maka perkembangan peradaban akan menjadi mustahil.

Inilah keinginan untuk mempunyai perasaan penting yang mengilhami Dickens untuk menulis novel abadinya. Keinginan ini terinspirasi Sir Christoper Wren dengan merancang simfoni di batu. Keinginan ini membuat Rockefeller menumpuk jutaan keinginan, ia tidak pernah menghabiskannya! Dan keinginan yang sama ini membuat keluarga terkaya di kota Anda membangun rumah yang besar.

Keinginan ini juga membuat Anda ingin memakai gaya pakaian terbaru, menemui mobil terbaru dan berbicara tentang anak-anak Anda yang brilian.

Keinginan inilah yang memikat banyak anak laki-laki dan perempuan bergabung dalam suatu geng dan terlibat dalam kegiatan kriminal. Rata-rata kriminal muda menurut EP Mulrooney, komisaris polisi New York, disebabkan karena ego, dan permintaan pertama mereka setelah penangkapan adalah mereka minta surat kabar membuat dirinya keluar sebagai seorang pahlawan. Prospek yang menyenangkan ini tampaknya mirip dengan gambar-gambar tokoh olahraga, bintang film dan televisi, dan politisi.

Jika Anda memberitahu saya bagaimana Anda memperoleh perasaan penting Anda, saya akan memberi tahu Anda apa yang sedang Anda lakukan. Di mana hal ini menentukan karakter Anda. Itu adalah hal yang paling signifikan tentang Anda. Misalnya, John D. Rockefeller memperoleh perasaan pentingnya dengan memberikan uang untuk mendirikan rumah sakit modern di Peking, Cina, untuk merawat jutaan orang miskin yang belum pernah ia lihat dan tidak pernah ia melihatnya.

Di sisi lain, Dillinger memperoleh perasaan pentingnya dengan menjadi bandit, perampok bank dan pembunuh. Ketika agen FBI memburunya, dia berlari

ke sebuah rumah petani di Minnesota dan berkata, "Saya Dillinger!" Dia bangga dengan fakta bahwa ia Public Enemy Number One. "Saya tidak akan menyakiti Anda, tapi saya Dillinger!" Katanya.

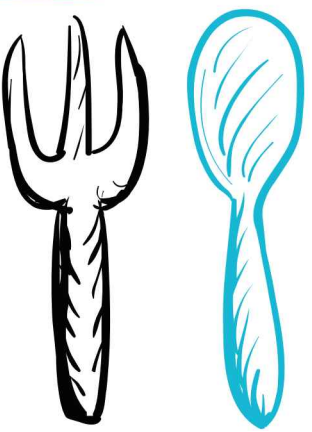
Ya, satu perbedaan penting antara Dillinger dan Rockefeller adalah bagaimana mereka memperoleh perasaan pentingnya.

Sejarah berkilau dengan contoh-contoh lucu *famouspeople* berjuang untuk perasaan pentingnya. Bahkan George Washington ingin dipanggil "His Mightyness, Presiden Amerika Serikat"; dan Columbus memohon untuk gelar "Admiral of th Ocean dan Viceroy of India." Katarina yang Agung menolak untuk membuka surat yang tidak ditujukan kepada, "Her Imperial Majesty"; dan Mrs Lincoln, di Gedung Putih, berbalik kepada Nyonya Grant seperti macan betina dan berteriak, "Beraninya kau duduk di hadapanku sampai saya mengundang kalian!

Jutawan kami banyak membantu membiayai ekspedisi Admiral Byrd ke Antartika pada tahun 1928 akan menamai gunung-gunung es setelah mereka tiba; dan Victor Hugo bercita-cita untuk memiliki beberapa tempat di Paris yang akan dia namai untuk menghormati dirinya sendiri. Bahkan Shakespeare, paling hebat yang perkasa, berusaha menambahkan

kilauan pada namanya dengan pengadaan suatu lambang untuk keluarganya.

Kadangkala orang-orang menjadi cacat dalam rangka memenangkan simpati dan perhatian, dan upaya mendapatkan perasaan penting. Sebagai contoh, Mrs McKinley. Dia punya perasaan penting dengan cara memaksa suaminya, Presiden Amerika Serikat, agar mengabaikan urusan-urusan penting negaranya. Sementara itu ia berbaring di tempat tidur di sampingnya selama berjam-jam pada suatu waktu, untuk menenangkannya di tempat tidur. Dia memberinya makan, menggerogoti keinginannya agar diperhatikan dan memberitahukan bahwa ia tetap bersamanya.



Penulis Mary Roberts Rinehart pernah mengatakan kepada saya tentang cara yang penuh semangat, seorang wanita muda untuk mendapatkan perasaan pentingnya. "Suatu hari," kata Nyonya Rinehart, "wanita ini terpaksa menghadapi sesuatu, mungkin usianya. Di mana ia merasa tahun-tahun yang terbentang di depannya, akan terasa sepi dan ada sedikit yang tersisa baginya untuk mengantisipasinya.

"Dia mengambil tempat tidurnya dan selama sepuluh tahun lebih ibu tua itu melakukan naik turun tangga hingga ke lantai tiga. Kemudian suatu hari ibu tua itu, letih, ia berbaring dan meninggal.

Beberapa otoritas menyatakan bahwa orang mungkin benar-benar gila dalam menemukan alam mimpi kegilaan. Perasaan pentingnya telah membantah keras bahwa mereka sebenarnya berada di dunia nyata. Ada lebih banyak pasien yang menderita penyakit mental di Amerika Serikat daripada semua penyakit lainnya.

Apa penyebab kegilaan itu?

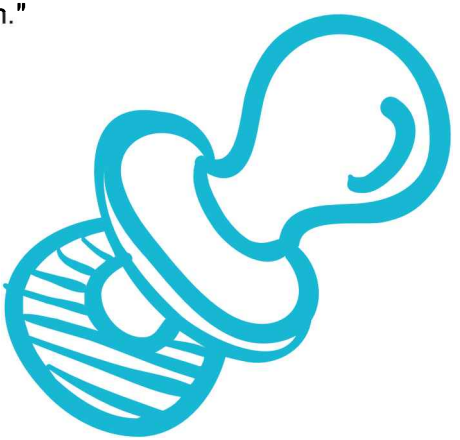
Tidak ada yang dapat menjawab pertanyaan ini, tetapi kita tahu bahwa penyakit tertentu, seperti sifilis akan merobohkan dan menghancurkan sel-

sel otak hingga mengakibatkan kegilaan. Bahkan, sekitar satu setengah dari semua penyakit mental dapat disebabkan oleh penyebab fisik seperti luka otak, alkohol, toksin dan cedera lainnya. Namun separuh lainnya—adalah bagian yang mengerikan dari sebuah cerita—di mana sebenarnya orang-orang gila tampaknya tidak ada yang salah dengan sel-sel otak mereka. Akan tetapi dalam sebuah bedah mayat, jaringan otak mereka diteliti di bawah mikroskop bertenaga tertinggi, jaringan ini didapati tampaknya sama sehat seperti milik Anda dan milik saya.

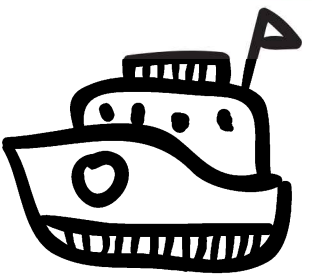
Mengapa orang-orang ini gila?

Saya menaruh pertanyaan itu pada kepala dokter dari salah satu rumah sakit jiwa. Dokter ini telah menerima penghargaan tertinggi dan penghargaan paling didambakan berkat pengetahuannya tentang subjek ini. Dia mengatakan kepada saya secara terus terang bahwa dia tidak tahu mengapa orang menjadi gila. Tidak ada yang tahu pasti. Tapi dia bilang bahwa banyak orang yang gila, ternyata mengalami kegilaan saat mencari perasaan penting bahwa mereka tidak mampu menghadapi kenyataan. Kemudian ia mengatakan kisah ini:

"Saya memiliki seorang pasien yang perkawinannya sekarang terbukti menjadi sebuah tragedi. Dia ingin cinta, kepuasan seksual, anak-anak dan prestise sosial, tapi semua harapannya hancur. Suaminya tidak mencintainya. Dia bahkan menolak untuk makan bersamanya dan memaksa untuk melayani makan di kamarnya di lantai atas. Dia tidak mempunyai anak, tidak ada status sosial. Dia pergi dalam imajinasinya, dia menceraikan suaminya. Sekarang dia telah menikah dengan seorang bangsawan Inggris, dan dia bersikeras dipanggil Lady Smith." Dan untuk anak-anak, dia membayangkan sekarang bahwa dia telah memiliki anak yang baru setiap malam. Setiap kali saya memanggil, dia berkata: "Dokter, saya punya bayi semalam."



"Hidup sekali menghancurkan semua kapal mimpinya pada suatu realitas batu tajam, tetapi suasana begitu cerah menerangi pulau-pulau fantasi kegilaannya. "Tragis? Oh, saya tidak tahu. Dokternya berkata kepadaku: Jika saya bisa mengulurkan tangan dan memulihkan kewarasannya, saya pasti tidak akan melakukannya karena dia jauh lebih bahagia seperti ini."



Beberapa orang begitu haus akan perasaan penting hingga mereka benar-benar menjadi gila untuk memperolehnya. Bayangkan keajaiban apa yang akan kita capai dengan memberikan penghargaan yang tulus pada sisi kegilaan ini.

Salah satu orang pertama dalam bisnis Amerika yang dibayar dengan gaji lebih dari satu juta dolar setahun, dia bernama Charles Schwab, Dia telah diambil oleh Andrew Carnegie untuk menjadi

presiden pertama Amerika Serikat yang baru dibentuk Steel Company pada tahun 1921. Ketika itu Schwab berumur tiga puluh delapan tahun. (Schwab kemudian meninggalkan US Steel untuk mengambil alih masalah Bethlehem Steel Company, dan ia membangun kembali perusahaan tersebut menjadi salah satu perusahaan yang paling menguntungkan di Amerika).

Mengapa Andrew Carnegie membayar satu juta dolar setahun, atau lebih dari tiga ribu dolar sehari, kepada Charles Schwab? Mengapa? Karena Schwab seorang jenius? Tidak. Karena ia tahu lebih banyak tentang pembuatan baja daripada orang lain? Omong kosong. Charges Schwab mengatakan kepada saya, bahwa banyak orang telah bekerja untuknya. Mereka tahu lebih banyak tentang pembuatan baja daripada dirinya.

Schwab mengatakan bahwa ia membayar gaji itu terutama karena kemampuannya untuk berhubungan dengan orang lain. Saya bertanya kepadanya bagaimana ia melakukannya. Inilah rahasianya termaktub dalam kata-katanya sendiri—kata-kata yang seharusnya ditulis pada sebuah perunggu dan digantung di setiap rumah dan sekolah, setiap toko dan kantor di muka bumi ini.

Kata-kata yang seharusnya anak-anak menghafalkannya, bukan membuang-buang waktu mereka untuk menghafal kata-kara kerja konjugasi Latin atau jumlah curah hujan tahunan di Brasil—kata-kata yang akan mengubah hidup Anda dan saya:

"Saya menganggap kemampuan saya untuk membangkitkan antusiasme di antara umatku," kata Schwab, "yaitu aset terbesar yang saya miliki, dan cara untuk mengembangkan hal terbaik dalam diri seseorang adalah dengan apresiasi dan dorongan."

"Tidak ada hal lain yang sangat membunuh ambisi seseorang sebagai kritik dari atasan. Saya tidak pernah mengkritik siapa pun. Saya percaya pada seseorang yang memberikan insentif kepada saya untuk bekerja. Jadi saya ingin untuk memuji siapa pun tapi tentunya saya enggan untuk mencari-cari kesalahannya. Jika saya seperti itu, maka saya begitu tulus dan mewah dalam memberikan pujian." Itulah yang di lakukan Schwab.

Tapi apa yang rata-rata orang akan melakukannya? Mungkin sebaliknya. Jika mereka tidak menyukai sesuatu, maka atasan mereka akan mengkritik hingga bawahan mereka menangis.

"Dalam asosiasi secara luas dalam kehidupan, banyak bertemu dengan orang-orang hebat di berbagai belahan dunia," Schwab menyatakan, "Saya menemukan bagaimana orang besar, saat tidak melakukan pekerjaannya dengan baik, mereka akan berupaya dengan semangat yang lebih besar yang pernah mereka lakukan melalui kritik dan saran."

Ia berkata, bahwa salah satu alasan yang luar biasa bagi kesuksesan fenomenal Andrew Carnegie hingga Carnegie dipuji rekan-rekannya di depan umum maupun pribadi adalah dia menulis sebuah tulisan di batu nisan untuk dirinya sendiri yang berbunyi: "Di sini berbaring seseorang yang tahu cara mendapatkan orang-orang pintar di sekelilingnya daripada dirinya sendiri."

Penghargaan yang tulus adalah salah satu rahasia pertama John D. Rockefeller's dalam keberhasilannya menangani seorang laki-laki. Sebagai contoh, ketika salah satu mitra, Edward T. Bedford, kehilangan satu juta dolar untuk membeli sebuah perusahaan buruk di Amerika Selatan.

John D. mungkin telah dikritik, tetapi dia tahu Bedford telah melakukan yang terbaik—dan insiden itu ditutup. Jadi Rockefeller menemukan sesuatu untuk memujinya; ia mengucapkan selamat kepada Bedford karena dia telah mampu menyelamatkan 60 persen dari uang yang telah diinvestasikannya. "Itu bagus," kata Rockefeller. "Kami tidak selalu melakukan sebaik seperti di atas kertas."

Saya telah mengkliping cerita yang saya tahu tidak pernah terjadi, tetapi itu menggambarkan suatu kebenaran, jadi saya akan mengulanginya:

Menurut cerita konyol ini, seorang perempuan petani, pada akhir hari yang melelahkan, mengatur para pria di hadapannya untuk menimbun tumpukan jerami.

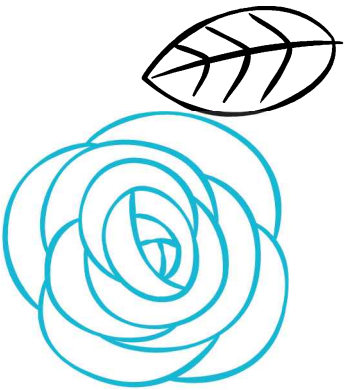
Suatu ketika mereka marah, menuntut dia untuk segera menjawab: "Mengapa saya tidak memperhatikan mereka? Saya sudah memasak untuk para pria ini selama dua puluh tahun. Dalam kurun waktu itu, saya tidak pernah mendengar ada kata-kata bahwa saya telah membiarkan mereka.

Ketika sebuah studi dibuat beberapa tahun yang lalu, menurut Anda apa yang menjadi alasan utama istri melarikan diri? Itu karena "kurangnya penghargaan." Dan saya berani bertaruh bahwa studi serupa dibuat oleh para suami yang melarikan diri dengan cara yang sama.

Kita sering mendapati pasangan kita tidak pernah membiarkan mereka tahu bahwa kita menghargai mereka.

Salah satu seorang anggota kelas kami, memberitahukan tentang permintaan yang dibuat oleh istrinya.

Dia dan sekelompok wanita lain di gerejanya pernah terlibat dalam suatu program perbaikan diri. Dia bertanya kepada suaminya agar membantunya dengan enam hal yang ia percaya bisa ia lakukan untuk menjadi istri yang lebih baik. Dia beritahukan hal itu ke kelas: "Saya terkejut dengan permintaan seperti itu. Terus terang, hal itu sangat mudah bagi saya dengan enam hal yang saya ingin ubah pada dirinya—dia bisa saja mendaftarkan seribu hal yang ia ingin ubah—tapi Saya tidak. Saya berkata kepadanya, 'Mari kita berpikir tentang hal ini dan memberikan jawaban Anda di pagi hari'."



"Keesokan paginya saya bangun pagi-pagi sekali dan menelepon toko bunga dan meminta mereka mengirim enam mawar merah untuk istri saya dengan sebuah catatan, berkata: "Saya tidak bisa berpikir tentang enam hal yang saya ingin ubah tentang diri Anda. Saya mencintaimu seperti Anda."

"Ketika saya tiba di rumah malam itu, menurut Anda, Siapa yang menyambutku di pintu?": Ya, benar. Itu istriku! Dia hampir menangis. Tak perlu dikatakan lagi, saya sangat senang saya tidak jadi mengkritik dirinya seperti yang ia minta sebelumnya.

"Pada hari Minggu berikutnya di gereja, setelah ia melaporkan hasil tugasnya, beberapa wanita datang kepada saya dan berkata, "Itu adalah hal yang paling perhatian yang pernah saya dengar." Saat itulah saya menyadari kekuatan penghargaan."

Florenz Ziegfeld, produser paling spektakuler memperoleh reputasinya karena kemampuan halusnya untuk "memuliakan gadis Amerika." Berkali-kali, dia mengambil makhluk-makhluk kecil kusam, yang jelas tak ada yang mau melihatnya. Di atas panggung dia ubah mereka ke sebuah visi glamor dan rayuan. Mengetahui nilai penghargaan dan kepercayaan diri, dia membuat wanita merasa cantik dengan kekuatannya, keberanian, dan dari sebuah pertimbangan. Ia praktis menaikkan gaji anak-anak paduan suara dari tiga puluh dolar seminggu hingga setinggi seratus tujuh puluh lima dolar. Dan dia juga sangat sopan; pada malam pembukaan di Follies, dia mengirim telegram ke bintang-bintang yang di casting, dan ia kebanjiran mawar American Beauty dari setiap gadis dalam paduan suara tersebut.

Suatu ketika saya pernah putus asa berpuasa selama enam hari dan enam malam tanpa makan. Itu tidak sulit. Saya tidak terlalu lapar hingga akhir hari keenam daripada saya berada di ujung kematian. Namun, saya tahu, seperti yang juga Anda tahu, orang yang akan berpikir bahwa mereka telah melakukan suatu kejahatan jika mereka membiarkan keluarga mereka atau karyawan pergi selama enam hari tanpa makan. Akan tetapi bisa saja mereka tetap membiarkan mereka pergi selama enam hari, enam

minggu, dan kadang-kadang enam puluh tahun tanpa tulus memberi mereka penghargaan yang mereka dambakan, hampir sama seperti mereka membutuhkan makanan.

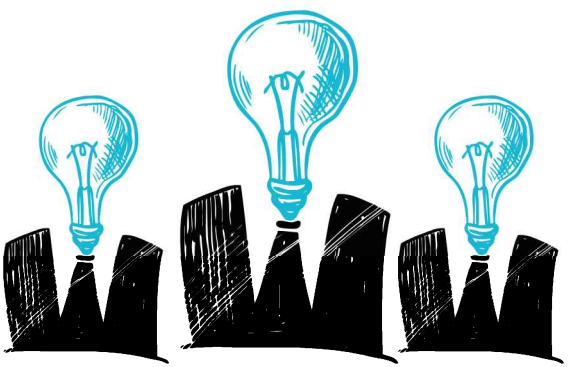
Ketika Alfred Lunt, salah satu aktor besar pada zamannya, memainkan peran utama, dalam Reunion in Vienna, dia berkata, "Tidak ada yang perlu saya berikan sebagai makanan untuk harga diri saya."

Kami memelihara tubuh anak-anak kami, teman-teman dan karyawan, tapi bagaimana kita memelihara penghargaan diri mereka? Kita memberi mereka daging panggang dan kentang untuk membangun energi, tetapi kita lalai untuk memberi mereka kata-kata—sejenis penghargaan yang akan selalu bernyanyi dalam ingatan mereka selama bertahun-tahun seperti musik bintang-bintang pagi.

Paul Harvey, dalam salah satu siaran radionya bertema, "The Rest of the Story," menceritakan bagaimana penghargaan yang tulus menunjukkan dapat mengubah kehidupan seseorang. Dia melaporkan bahwa tahun lalu seorang guru di Detroit meminta Stevie Morris untuk membantunya menemukan seekor tikus yang hilang di dalam kelas. Anda lihat, dia menghargai kenyataan bahwa alam telah memberi Stevie sesuatu yang tidak dimiliki

orang lain di ruangan itu. Alam telah memberi Stevie sepasang telinga yang luar biasa untuk mengimbangi matanya yang buta. Tetapi hal ini benar-benar pertamakalinya Stevie diberi penghargaan atas bakat telinganya yang luar biasa. Sekarang, ia bisa katakan bahwa tindakan pemberian penghargaan ini merupakan awal dari kehidupan barunya. Anda lihat, sejak saat itu, ia mengembangkan anugerah pendengarannya dan terus menjadi besar, di bawah nama panggung Stevie Wonder. Salah satu penyanyi pop dan penulis lagu terkenal di tahun tujuhpuluhan.

Sekarang pembaca bisa katakan seperti baris-baris berikut: "Oh, Huh! Pujian! Cobalah, saya sudah mencoba hal itu. Tetapi hal itu tidak bekerja—tidak dengan orang-orang cerdas."



Tentu saja pujian jarang bekerja pada orang-orang cerdas. Itu dangkal, egois dan tidak tulus. Seharusnya pujian akan gagal dan biasanya memang demikian. Benar, beberapa orang yang begitu lapar, begitu haus, akan apresiasi biasanya mereka akan menelan apa pun, sama seperti orang kelaparan akan makan rumput dan cacing.

Bahkan Ratu Victoria pun sangat rentan terhadap pujian. Perdana Menteri Benjamin Disraeli mengakui bahwa dia mempersiapkan pujian-pujian saat berurusan dengan Ratu Victoria. Untuk menggunakan kata-katanya, dia bilang seperti "membentangkan kata-kata dengan sekop." Disraeli adalah salah satu pria yang paling cekatan dan tangkas. Dia adalah seorang yang jenius dalam garis. Apa yang akan bekerja untuk dia, tidak harus bekerja untuk Anda dan saya. Dalam jangka panjang, sanjungan akan mendatangkan lebih banyak kerugian daripada kebaikan. Pujian adalah palsu, seperti uang palsu, pada akhirnya akan membuat Anda menjadi masalah jika Anda menyampaikannya kepada orang lain.

Apa perbedaan antara penghargaan dan sanjungan? Salah satunya adalah tulus dan tidak tulus. Satu keluar dari hati, yang lain keluar dari gigi. Satunya adalah tidak egois, yang lain egois. Salah satunya dikagumi, yang lain dihukum secara universal.

Saya baru-baru ini melihat patung dada pahlawan Meksiko Jenderal Alvaro Obregon di istana Chapultepec di kota Mexico. Di bawah patung dipahat kata-kata bijak dari filosofi Jenderal Obregon: "Jangan takut terhadap musuh yang menyerang Anda. Takutlah pada teman-teman yang mendatangi Anda."

Tidak, tidak! Tidak! Saya tidak menyarankan sanjungan ini! Jauh dari itu. Saya sedang berbicara tentang cara hidup baru. Mari saya ulangi. Saya berbicara tentang cara hidup baru.

Raja George V mempunyai enam prinsip yang ditampilkan pada dinding ruang kerjanya di Istana Buckingham. Salah satu prinsip-prinsip ini berkata: "Ajarkan saya untuk tidak menawari ataupun menerima pujian murahan." Saya pernah membaca definisi sanjungan yang mungkin perlu mengulanginya: sanjungan adalah pujian murahan. "Pujian untuk memberitahu orang lain secara tepat apa yang dia pikir tentang dirinya sendiri."

"Gunakan bahasa apa yang Anda tidak pernah Anda katakan," kata Ralph Waldo Emerson."

Jika semua hal yang kami lakukan hanyalah untuk menyanjung, maka setiap orang seharusnya ahli dalam berhubungan dengan manusia.

Ketika kita tidak terlibat dalam pemikiran tentang beberapa masalah tertentu, biasanya kita menghabiskan sekitar 95 persen dari waktu kita untuk berpikir tentang diri kita sendiri. Nah, kalau kita berhenti berpikir tentang diri kita sendiri untuk sementara dan mulai memikirkan hal-hal baik yang dimiliki orang lain, maka kita tidak perlu tempat untuk pujian yang begitu murah dan palsu.

Salah satu kebajikan yang paling diabaikan dari keberadaan kita sehari-hari adalah penghargaan. Entah mengapa, kita mengabaikan memuji putra atau putri kita, ketika ia membawa pulang rapor yang baik. Kita gagal untuk mendorong anak-anak kita ketika mereka pertama kali berhasil memanggang kue atau membuat sangkar burung. Tidak ada yang paling menyenangkan bagi anak-anak lebih dari orangtua semacam ini yang selalu menaruh perhatian, minat, dan persetujuan pada anak.

Waktu berikutnya Anda menikmati filet mignon di klub, meminta kepada juru masak itu agar mereka mempersiapkan dengan baik, dan ketika tenaga penjual yang lelah itu tidak biasa menunjukkan rasa hormatnya, maka silahkan Anda memberitahukannya.

Begitu juga setiap menteri, dosen, dan pembicara publik tahu persis bahwa putus asa akan menempatkan dirinya di luar pemirsa dan tidak akan menerima satupun penghargaan atas komentar Anda.

Hal ini berlaku secara profesional baik para pekerja di kantor, toko dan pabrik-pabrik serta keluarga dan teman-teman kita. Dalam hubungan interpersonal, kita seharusnya tidak pernah melupakan bahwa semua rekan kita adalah manusia yang lapar akan penghargaan. Ini adalah alat pembayaran yang sah agar setiap jiwa dapat menikmatinya.

Cobalah meninggalkan jejak ramah sebagai percikan kecil rasa syukur pada perjalanan harian Anda. Anda akan terkejut betapa mereka akan menyalakan api kecil persahabatan yang akan terus meningkat melalui kunjungan Anda selanjutnya.

Salah satu contoh, seorang bernama Pamela Dunham dari New Fairfield, Connecticut, mempunyai tanggung jawabnya sebagai seorang pengawas pada pekerjaannya, yaitu petugas kebersihan. Karyawan lain sering mengejeknya bahwa pekerjaan yang dia lakukan begitu buruk. Itu begitu buruk, waktu menjadi tidak produktif.

Pam mencoba berbagai cara untuk memotivasi orang ini. Dia melihat bahwa kadang-kadang ia melakukan karya yang sangat baik. Dia membuat titik tertentu untuk memujinya di depan orang lain. Setiap hari dia berusaha agar pekerjaan yang dilakukannya menjadi lebih baik, dan tak lama kemudian ia mulai melakukan semua pekerjaannya dengan efisien. Sekarang ia melakukan pekerjaannya begitu baik dan orang lain memberinya penghargaan dan pengakuan. Inilah penghargaan yang tulus, berkat kritik dan cemoohan.

Menyakiti orang tidak akan pernah bisa mengubah orang. Ada pepatah lama yang mengatakan bahwa saya seperti dipotong dan disisipkan di cermin di mana saya tidak dapat membantu tapi saya bisa melihatnya setiap hari:

Saga akan melewati jalan ini tapi sekali saja; pasti ada gunanya, karena itu yang bisa saya lakukan atau kebaikan apapun yang bisa saya tunjukkan kepada setiap manusia, biarkan saya melakukannya sekarang. Mari, saya tidak akan menundanya atau mengabaikannya, karena saya tidak akan melewati jalan ini lagi.

Emerson berkata: "Setiap orang yang saya temui adalah atasan saya dalam beberapa hal. Dalam hal itu, saya belajar darinya."

Apakah itu benar kita berhenti memikirkan prestasi kita, keinginan kita. Mari kita coba untuk mencari tahu hal-hal baik dari orang lain. Lalu lupakan pujian. Berikan penghargaan jujur dan tulus. Jadilah "tulus dalam persetujuan dan mewah dalam pujian Anda," dan orang-orang akan menghargai kata-kata tersebut sepanjang hidupnya.

"Memberikan Penghargaan
Yang Jujur dan Tulus."

Bab 3

"DIA YANG BISA MELAKUKAN INI TELAH MENGGENGGAM DUNIA. DIA YANG TIDAK BISA AKAN BERJALAN MERANA SENDIRIAN"

Saya sering pergi memancing di Maine selama musim panas. Secara pribadi saya sangat menyukai stroberi dan krim, tapi saya telah menemukan bahwa untuk beberapa alasan, ikan suka makan cacing. Jadi ketika saya pergi memancing, saya tidak berpikir tentang apa yang saya inginkan. Saya berpikir tentang apa yang mereka inginkan. Saya tidak kaitkan umpan dengan stroberi dan krim. Sebaliknya, saya tergantung pada cacing atau belalang. "Tidakkah Anda ingin memiliki itu?"

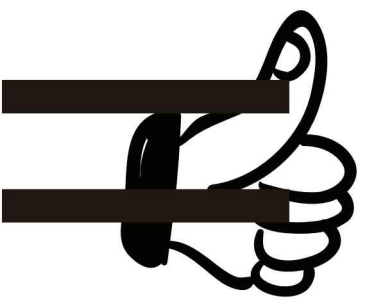
Mengapa tidak menggunakan akal sehat yang sama ketika memancing untuk orang-orang itu? Itulah yang dikatakan Lloyd George, Perdana Menteri Britania Raya selama Perang Dunia I. Ketika seseorang bertanya kepadanya bagaimana ia berhasil dan tetap berkuasa setelah para pemimpin perang lain—Wilson, Orlando dan Clemenceau—sudah dilupakan. Dia menjawab bahwa jika ia berada di atas, mungkin ia akan mempelajari umpan kail seperti saat kita sedang memancing ikan.

Mengapa bicara tentang apa yang kita inginkan? Itu kekanak-kanakan. Absurd. Tentu saja, Anda tertarik pada apa yang Anda inginkan.

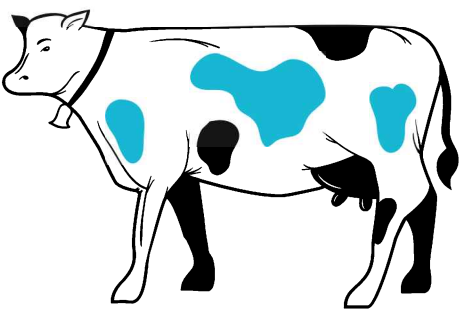
Anda tertarik dan kekal di dalamnya. Tidak ada orang lain di sana. Kita semua sama seperti diri Anda, kita tertarik pada apa yang kita inginkan.

Jadi, satu-satunya cara untuk mempengaruhi orang lain adalah berbicara tentang apa yang mereka inginkan dan menunjukkan kepada mereka cara mendapatkannya.

Ingatlah bahwa besok ketika Anda mencoba untuk mendapatkan seseorang untuk melakukan sesuatu, misalnya Anda tidak ingin anak Anda merokok, jangan berkhotbah pada mereka, dan jangan bicara tentang apa yang Anda inginkan, tetapi tunjukkan pada mereka bahwa rokok dapat menghambat mereka menjadi tim basket yang selalu memenangkan pertandingan.



Ini adalah hal yang baik untuk Anda ingat, tidak peduli apakah Anda berurusan dengan anak-anak atau anak sapi atau simpanse. Sebagai contoh: suatu hari Ralph Waldo Emerson dan putranya mencoba untuk mendapatkan anak sapi di dalam gudang. Tapi mereka membuat kesalahan umum karena mereka hanya memikirkan apa yang mereka inginkan: Emerson mendorong dan putranya menarik. Tapi anak sapi itu hanya melakukan apa yang mereka lakukan, dia hanya memikirkan apa yang ia inginkan, sehingga dia menjadi kaku kakinya dan keras kepala, menolak untuk meninggalkan padang rumput tersebut. Pelayan dari Irlandia melihat keadaan mereka. Dia tidak bisa menulis esai dan buku-buku pada kesempatan itu paling tidak, dia punya lebih banyak akal sehat, atau betis akal, daripada Emerson. Dia memikirkan apa yang anak sapi inginkan; jadi dia meletakkan ibu jari di mulut anak sapi tersebut dan membiarkan anak sapi itu mengisap jarinya dengan lembut sambil membawa dia ke dalam gudang.



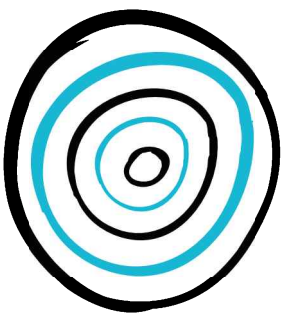
Setiap tindakan Anda yang pernah dilakukan sejak Anda dilahirkan berdasarkan atas apa yang Anda inginkan tentang sesuatu. Bagaimana saat Anda memberikan kontribusi besar untuk Palang Merah? Ya, itu bukan pengecualian dari aturan. Anda memberikan sumbangan Palang Merah karena Anda ingin mengulurkan tangan Anda untuk membantu. Anda ingin melakukan hal-hal indah, tidak egois, bertindak secara ilahiah. "Karena apa yang sebagaimana Anda telah lakukan kepada salah seorang yang paling hina ini adalah saudara-saudara kita, Anda telah melakukannya untuk-Ku."

Jika Anda tidak menginginkan hal itu maka Anda akan merasakan apa yang Anda inginkan, yaitu uang Anda, tetapi Anda tidak akan membuat kontribusi untuk orang lain.

Tentu saja, di sisi lain, Anda mungkin telah membuat kontribusi karena Anda malu untuk menolak atau karena pelanggan meminta Anda untuk melakukannya. Tapi satu hal yang pasti Anda membuat kontribusi karena Anda menginginkan sesuatu.

Harry A, Overstreet dalam bukunya *Influencing Human Behavior* berkata: "Aksi dari air mata yang keluar merupakan gambaran dari apa yang kita inginkan secara mendasar... dan nasihat terbaik yang dapat diberikan kepada calon bujukan, baik dalam bisnis, di rumah, di sekolah, dalam politik, adalah: Pertama, menggugah pada orang lain agar bersemangat pada apa yang dia inginkan. Dia yang dapat melakukan hal ini, akan memiliki seluruh dunia bersamanya. Dia yang tidak akan berjalan dengan cara yang kesepian."

Andrew Carnegie, Scotch pemuda miskin yang mulai bekerja dengan gaji mulai dua sen per jam, akhirnya mencapai angka 365 juta dolar. Sejak awal kehidupannya, dia belajar bahwa satu-satunya cara untuk mempengaruhi orang adalah berbicara tentang apa yang diinginkan orang lain. Dia hanya bersekolah selama empat tahun; namun ia belajar bagaimana menangani orang.



"Dia hanya bersekolah selama empat tahun: namun ia belajar bagaimana menangani orang."

Untuk menggambarkannya, kita bisa melihat kisah ini: ketika adik iparnya sakit, lebih dari dua anak laki-laki keluarganya berada di Yale, dan mereka begitu sibuk dengan urusan mereka masing-masing sehingga mereka mengabaikannya. Kemudian Carnegie menawarkan untuk bertaruh seratus dolar bahwa ia bisa mendapatkan jawaban bahkan tanpa memintanya. Kemudian ia menulis surat ke keponakannya yang cerewet, ia menyebutkan telah mengirim masing-masing lima dolar.

Dia diabaikan namun dia tutupi dengan uang.

Kembali pada surat balasan untuk berterima kasih "Dear Paman Andrew" untuk jenis-catatan dan Anda dapat menyelesaikan kalimatnya sendiri.

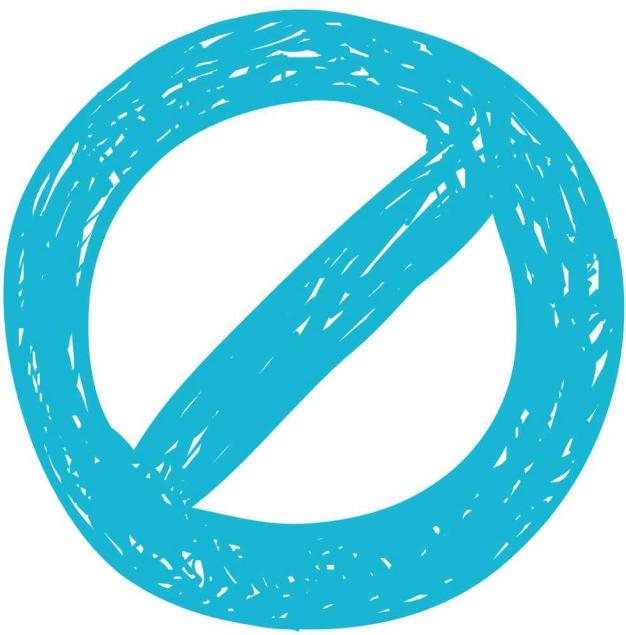
Contoh lain bujukan berasal dari Stan Novak dari Cleveland, Ohio, seorang peserta di kursus kami. Stan pulang dari kerja satu malam dan menemukan anak bungsunya, Tim, menendang dan berteriak-teriak di lantai ruang tamu. Dia sudah mulai masuk taman kanak-kanak di hari berikutnya dan dia protes bahwa dia tidak akan pergi. Stan bereaksi secara normal, pasti ia akan menghalau anak itu ke kamarnya dan mengatakan bahwa dia harus mengambil keputusan untuk pergi sekolah

besok. Ia tak punya pilihan. Tapi malam ini, ia menyadari bahwa ini tidak akan benar-benar membantu Tim mulai dalam kerangka pikiran terbaiknya. Stan duduk dan berpikir, "Jika saya menjadi Tim, mengapa saya senang pergi ke taman kanak-kanak?" Dia dan istrinya membuat daftar dari semua hal yang menyenangkan. Tim akan melakukan kegiatan seperti melukis dengan jari bernyanyi, dan menambah teman baru. Kemudian mereka mencoba menerapkannya ke dalam suatu tindakan."Kami mulai melukis dengan jari di meja dapur istri saya, Lii, putra saya yang lain Bob, dan diriku sendiri, semua bersenang-senang. Tim segera mengintip di pojokan. Berikutnya ia memohon untuk berpartisipasi. "Oh, tidak! Kamu harus pergi ke taman kanak-kanak besok untuk belajar bagaimana menggunakan cat jari." Dengan segala antusiasme yang bisa saya kerahkan, saya pergi dan berbicara seperti dalam daftar. Dalam hal ini, ia bisa memahami dan mengatakan bahwa ia akan senang berada di taman kanak-kanak. Keesokan paginya, saya pikir saya yang akan pertamakali mengantarnya.

Saya turun dan menemukan Tim tertidur lelap duduk di kursi ruang tamu. "Apa yang kamu lakukan di sini?" Saya bertanya. "Saya sedang menunggu untuk pergi ke taman kanak-kanak. Saya tidak

mau terlambat." Antusiasme dari seluruh anggota keluarga kami telah membangkitkan Tim dalam sebuah keinginan kuat dan tidak ada satupun ancaman dalam menciptakan keinginan tersebut."

Besok Anda, mungkin ingin membujuk seseorang untuk melakukan sesuatu. Sebelum Anda berbicara, berhentilah dan tanyakan pada diri sendiri: "Bagaimana saya bisa membuat orang ini ingin melakukannya?"



Pertanyaan itu akan menghentikan kita dari ketidakpedulian pada sebuah situasi obrolan yang mengalir dengan sia-sia.

Pada suatu waktu saya menyewa ballroom sebuah hotel New York selama dua puluh malam di setiap musim, dalam rangka untuk mengadakan serangkaian kuliah.

Pada awal satu musim, tiba-tiba saya diberitahu bahwa saya harus membayar hampir tiga kali lipat sewa itu seperti sebelumnya. Berita ini dicetak dan didistribusikan dan semua pengumuman pun telah dibuat.

Tentu saja, saya tidak mau membayar kenaikan tersebut, tapi apa gunanya saya berbicara ke pihak hotel tentang apa yang saya inginkan? Mereka hanya tertarik pada apa yang mereka inginkan. Jadi beberapa hari kemudian saya pergi untuk bertemu manajernya.

"Saya sedikit terkejut ketika saya menerima surat dari Anda," tapi saya tidak menyalahkan Anda sama sekali. Jika saya dalam posisi Anda, mungkin sebaiknya saya akan menulis surat yang sama pada diri saya sendiri. Anda bertugas sebagai manajer dari hotel ini adalah mungkin untuk mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya. Jika Anda tidak

melakukannya, Anda akan dipecat dan Anda harus dipecat. Sekarang, mari kita ambil secarik kertas dan tuliskan keuntungan dan kerugian yang akan Anda peroleh jika Anda bersikeras menaikan sewa ini. "

Lalu saya mengambil surat dan membuat satu kolom untuk "Keuntungan" dan kolom lain untuk "Kerugian."

Saya menulis di bawah judul "Keuntungan" kata-kata ini: "Ballroom gratis." Lalu saya berkata: "WOUW" Anda memiliki keuntungan dengan memiliki ballroom bebas sewa untuk tarian dan konvensi. Itu adalah keuntungan besar. Anda akan jauh lebih banyak mendapatkan keuntungan dari yang bisa Anda peroleh untuk serangkaian ceramah. Jika saya mengikat ballroom Anda untuk dua puluh malam selama semusim, hal itu berarti hilangnya bisnis yang sangat menguntungkan bagi Anda.

"Sekarang, mari kita 'pertimbangkan' kerugian pertama, alih-alih meningkatkan pendapatan Anda dari saya, Anda jelas akan menguranginya. Atau Anda akan menghapus itu karena saya tidak bisa membayar sewa yang Anda minta dan saya dipaksa untuk terus kuliah di beberapa tempat lain.

"Ada kelemahan lain, kuliah ini menarik kerumunan orang-orang berpendidikan dan berbudaya ke hotel. Itu iklan yang bagus untuk Anda, bukan? Bahkan, jika Anda menghabiskan lima ribu dolar beriklan di koran, Anda tidak bisa membawa sebanyak mungkin orang melihat ke hotel Anda karena saya dapat membawa kuliah-kuliah ini di mana saja yang saya inginkan. Ini akan jauh bernilai tinggi dibawa ke sebuah hotel, bukan?"

Saat saya berbicara, saya menulis ini dua "kerugian" di bawah judul yang tepat, dan menyerahkan selembar kertas kepada manajer. Dia berkata: "Saya harap Anda berhati-hati dalam mempertimbangkan keuntungan dan kerugian yang akan Anda diperoleh dan kemudian berikan saya keputusan akhir dari Anda."

Saya menerima surat pada hari berikutnya, memberitahu saya bahwa biaya sewa meningkat hanya 50 persen bukan 300 persen.

Pikiran Anda, saya mendapat pengurangan tanpa mengucapkan sepatah kata pun tentang apa yang saya inginkan. Saya bicara sepanjang waktu tentang apa yang orang lain inginkan dan bagaimana ia bisa mendapatkannya.

Misalkan saya telah melakukan hal yang manusiawi, wajar kiranya saya mendatangi kantornya dan berkata, "Apa maksud Anda dengan menaikkan sewa saya tiga ratus persen ketika Anda mengetahui tiket telah dicetak dan dibuat pengumuman? Tiga ratus persen! Konyol! Absurd! Saya tidak akan membayarnya! "

Apa yang akan terjadi kemudian? Argumen akan mulai mendidih dan jelas kita akan menggerutu—dan Anda tahu bagaimana argumen terakhirnya. Bahkan jika saya telah meyakinkan dirinya bahwa ia salah, harga dirinya akan membuat sulit baginya untuk mundur dan menyerah.

Berikut adalah salah satu potongan saran tentang seni hubungan manusia terbaik yang pernah diberikan. "Jika ada satu rahasia sukses," kata Henry Ford, "itu terletak pada kemampuan untuk membuat orang lain melihat sudut pandang dan melihat hal-hal dari sudut orang itu juga dari Anda sendiri."

Itu sangat baik, saya ingin mengulanginya: "Jika ada satu rahasia keberhasilan, itu terletak pada kemampuan untuk melihat hal-hal dari sudut orang itu juga dari Anda sendiri."

Itu sangat sederhana, begitu jelas, bahwa siapa pun harus melihat kebenaran itu sekilas, namun 90 persen orang di dunia ini mengabaikannya.

Contoh, lihat surat-surat yang datang di meja Anda besok pagi, dan Anda akan menemukan bahwa sebagian besar dari mereka melanggar akal sehat. Ambil satu surat, surat yang ditulis oleh kepala departemen radio dari sebuah agen periklanan dengan kantor yang tersebar di seluruh benua. Surat ini dikirim kepada para manajer stasiun radio lokal di seluruh negeri. (Saya telah menetapkan, dalam kurung, reaksi saya dari setiap paragrafnya.)

Mr John Blank,

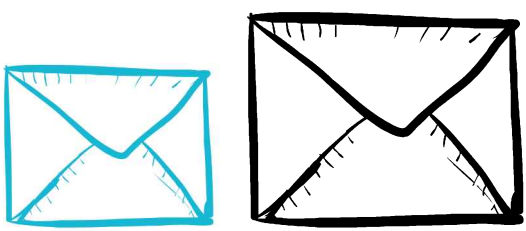
Blankville,

Indiana

Dear Mr Blank:

Para perusahaan.... keinginan untuk mempertahankan posisi kepemimpinannya di biro iklan di bidang radio.

[Siapa yang peduli apa keinginan perusahaan Anda? Saya khawatir tentang masalah-masalah itu sendiri. Penyitaan bank atas gadai rumah saya, telah menghancurkan pasar saham kemarin. Akibatnya dokter mengatakan saya menderita tekanan darah tinggi dan neuritis dan ketombe. Dan kemudian apa yang terjadi? Saya datang ke kantor pagi ini dengan perasaan khawatir saat membuka surat dan beberapa pemuda congkak menyalak tentang apa yang diinginkan perusahaannya. Bah! Jika saya hanya menyadari kesan apa yang tersirat pada suratnya itu, saya mungkin akan keluar dari bisnis periklanan.]



Agen periklanan nasional merupakan lembaga yang mencatat semua pengeluaran dimana lembaga ini sebagai benteng sebuah jaringan. Kami izin untuk membangun stasiun berikutnya dimana kami menjadi bagian dari badan-badan tersebut.

[Anda yang besar dan kaya? Jika Anda sebesar General Motors dan General Electric atau Staf Umum Angkatan Darat AS atau semua digabungkan. Maka Anda tidak akan memiliki arti karena Anda akan menyadari bahwa saya tertarik pada seberapa besar saya bukan seberapa besar Anda. Semua ini berbicara tentang sukses besar Anda yang membuat saya merasa kecil dan tidak penting.]

Keinginan kami untuk melayani pencatatan pada stasiun radio informasi kita.

[Anda inginkan! Anda inginkan. Anda tak tanggung-tanggung mengutarakan apa yang menjadi keinginan Anda. Saya tidak tertarik pada apa yang Anda inginkan atau apa yang Presiden Amerika Serikat inginkan sekali pun. Saya tertarik pada apa yang saya inginkan—dan Anda belum mengatakan sepatah kata pun tentang itu.]

Maukah Anda, menempatkan perusahaan.... pada daftar pilihan Anda untuk setiap informasi mingguan— setiap detail akan berguna bagi sebuah agen di waktu adanya pemesanan.

["Daftar yang dipilih." Anda punya nyali! Anda membuatku merasa tak berarti oleh besarnya pembicaraan perusahaan Anda kemudian Anda meminta saya untuk menempatkan Anda pada sebuah "pilihan" daftar, dan Anda bahkan tidak mengucapkan "please" ketika Anda menanyakannya.]

Sebuah pengakuan dalam postscript surat ini, memberi kami hal-hal yang harus "dikerjakan," agar saling membantu.

[Kamu tolol! Kau email saya formulir murahan, seperti surat-surat yang tersebar luas dan Anda punya nyali untuk bertanya kepada saya, ketika saya khawatir tentang rumah saya dan jatuhnya nilai saham serta naiknya tekanan darah saya. Anda meminta saya untuk melakukannya "segera." Apa maksud Anda, "segera"? Tidak, Anda tahu saya sangat sibuk seperti Anda.

Anda katakan akan "saling membantu."

Akhirnya, akhirnya, Anda harus mulai melihat pandangan saya. Tetapi Anda tidak jelas tentang bagaimana hal itu akan menjadi keuntungan saya.]

Sangat benar-benar milikmu,

John Doe

Manajer Radio Departemen

PS tertutup oleh Journal Blankville, hal ini akan menarik bagi Anda, dan Anda mungkin ingin menyi-arkannya.

[Akhirnya, di sini di postscript Anda menyebutkan sesuatu yang dapat membantu saya memecahkan salah satu masalah. Sebenarnya iklan apa pun bagi orang yang bersalah seperti medula oblongata. Anda tidak perlu memberikan surat terbaru karena yang Anda butuhkan adalah satu liter yodium dalam kelenjar tiroid Anda.]

Sekarang, jika orang-orang mengabdikan hidup mereka untuk periklanan dan yang mengaku sebagai ahli dalam seni mempengaruhi orang untuk membeli—jika mereka menulis surat seperti itu, apa yang bisa kita harapkan dari si tukang daging dan tukang roti atau montir?

Berikut ini adalah surat lain, yang ditulis oleh pengawas terminal, Edward Vermylen. Apa pengaruh surat ini, kepada siapa surat itu ditujukan? Bacalah dan kemudian saya akan memberitahu Anda.

A. Zerega 's Sons, Inc

28 Front St

Brooklyn, NY 11201

Perhatian: Mr Edward Vermylen

Gentlemen:

Operasi penjelajah kami menerima persentase bahan yang cacat dari total bisnis pada sore hari. Kondisi ini mengakibatkan kemacetan, lembur di beberapa divisi kita, penundaan truk, dan dalam beberapa kasus penundaan pengiriman. Pada tanggal 10 November, kami terima dari perusahaan Anda banyak 510 buah, yang mencapai di sini pukul 4:20

Kami meminta kerjasama Anda untuk mengatasi efek yang tidak diinginkan yang timbul dari akhir penerimaan kargo. Mungkin kami meminta, pada hari-hari itu, Anda mengirimkan volume yang telah diterima pada tanggal tersebut di atas, usaha harus dibuat baik untuk mendapatkan truk lebih awal atau untuk membebaskan kita dari barang yang datang di pagi hari?

Keuntungan yang akan diperoleh untuk Anda di bawah pengaturan semacam itu akan menjadi lebih cepat pembuangan truknya dan jaminan bahwa bisnis Anda akan terus maju pada tanggal penerimaan tersebut.

Hormat kami,

J ----- B ----- Supt.

Setelah membaca surat ini, Mr Vermylen, manajer penjualan Zerega A. 's Sons, Inc, mengirimkannya kepada saya dengan komentar berikut:

Surat ini memiliki efek sebaliknya dari yang dimaksudkan. Surat dimulai dengan menggambarkan Terminal kesulitan, di mana kita pasti tidak tertarik, pada umumnya. Kemudian kita diminta kerjasamanya tanpa memikirkan apakah itu akan merepotkan kita, dan kemudian, akhirnya, di paragraf terakhir, fakta disebutkan bahwa jika kita bekerjasama akan berarti lebih cepat pelepasan truk-truk kita dengan jaminan bahwa barang kami akan semakin maju pada tanggal penerimaannya.

Dengan kata lain, kita paling tertarik hanya pada paragraf terakhir dan seluruh efek merupakan salah satu yang akan meningkatkan semangat antagonisme daripada kerjasama.

Mari kita lihat apakah kita tidak bisa menulis ulang dan memperbaiki surat ini. Jangan membuang-buang waktu membicarakan masalah kita. Sebagaimana Henry Ford mengingatkan, mari kita "buat orang lain mempunyai sudut pandang dan melihat hal-hal dari sudutnya, dan juga dari kita sendiri."

Berikut ini adalah salah satu cara untuk merevisi surat ini. Mungkin bukan cara terbaik, tetapi hanya untuk perbaikan.

Mr Edward Vermylen

c/o A. Zerega's Sons, Inc

28 Front St

Brooklyn, NY 11201

Dear Mr Vermylen:

Perusahaan Anda telah menjadi salah satu pelanggan kita yang baik selama empat belas tahun. Tentu saja, kami sangat berterima kasih atas perlindungannya dan sangat ingin memberikan servis dengan cepat, efisien, pelayanan

yang pantas. Namun, kami menyesal untuk mengatakan bahwa tidak mungkin bagi kami untuk melakukan hal itu bila truk yang akan membawa produk kami ke pengapalan besar datang menjelang sore, seperti yang mereka lakukan pada tanggal 10 November. Mengapa? Karena banyak pelanggan lain membuat pengiriman sore itu juga. Tentu saja, hal itu akan menyebabkan kemacetan. Itu berarti ada sesuatu hal yang tak terhindarkan di dermaga dan bahkan mungkin pengiriman Anda akan tertunda.

Itu buruk, tetapi dapat dihindari.

Jika Anda membuat pengiriman di dermaga di pagi hari bila memungkinkan, truk-truk Anda akan dapat terus bergerak, barang Anda akan langsung mendapatkan perhatian, dan pekerja kami bisa pulang lebih awal pada malam harinya untuk menikmati makan malam makaroni dan mie yang yang lezat di pabrik.

Terlepas dari pengiriman Anda, kita akan selalu riang melakukan semua hal untuk melayani Anda segera.

Anda sibuk. Harap jangan kesulitan untuk menjawab surat ini.

Hormat,

J ----- B -----, supt.

Barbara Anderson, bekerja di sebuah bank di New York, ia ingin pindah ke Phoenix, Arizona, karena kesehatan anaknya. Menggunakan prinsip-prinsip yang ia pelajari di kursus kami, ia menulis surat berikut kepada dua belas bank di Phoenix:

Dear Sir:

Saya sepuluh tahun berpengalaman di bank, sungguh sangat menarik bagi sebuah bank untuk tumbuh dengan cepat seperti milik Anda.

Dalam berbagai kapasitas di operasi bank dengan Bankers Trust Company di New York, menyebabkan saya ditugaskan sebagai Branch Manager, saya telah memperoleh keterampilan dalam semua tahap hubungan perbankan termasuk deposan, kredit, pinjaman dan administrasi.

Saya akan pindah ke Phoenix pada bulan Mei dan saya yakin dapat berkontribusi untuk pertumbuhan dan keuntungan Anda. Saya akan di Phoenix Minggu tanggal 3 April dan akan sangat saya hargai kesempatan ini untuk menunjukkan kepada Anda bagaimana saya dapat membantu bank Anda memenuhi tujuan.

Hormat kami,

Barbara L. Anderson

Apa yang Anda pikirkan Mrs Anderson saat menerima tanggapan surat itu? Sebelas dari dua belas bank mengundangnya untuk wawancara, dan dia punya pilihan bank mana yang menawarkan untuk diterima. Mengapa? Mrs Anderson tidak menyatakan apa yang diinginkan, tapi menulis dalam surat bagaimana ia dapat membantu mereka, dan terfokus pada keinginan mereka, bukan dia sendiri.

Ribuan tenaga penjualan berdebar trotoar hari ini, lelah, patah semangat dan motivasinya rendah. Mengapa? Karena mereka selalu memikirkan apa yang mereka inginkan. Mereka tidak menyadari bahwa Anda maupun saya ingin membeli apa-apa. Jika kita melakukannya, kita akan pergi dan membelinya. Tetapi kami berdua akan selalu tertarik untuk memecahkan masalah kami. Dan jika penjual dapat menunjukkan kepada kita bagaimana jasa atau barang dagangan mereka akan membantu kita memecahkan masalah kita, mereka tidak perlu menjual kita. Kita akan membeli. Dan pelanggan merasa bahwa mereka membeli tidak dijual.

Namun, banyak tenaga penjualan tidak pernah melihat hal-hal dari sudut pelanggan. Sebagai contoh, selama bertahun-tahun saya tinggal di Forest Hills, sebuah komunitas kecil di tengah Greater New York. Suatu hari ketika saya sedang bergegas ke stasiun, saya kebetulan bertemu operator real-estate yang telah membeli dan menjual properti di daerah itu selama bertahun-tahun. Dia tahu Forest Hills dengan baik, jadi saya buru-buru bertanya kepadanya apakah rumah saya tidak dibangun dengan bilah logam atau ubin yang berongga.

Dia bilang dia tidak tahu dan memberitahu saya bahwa seharusnya Anda sudah tahu itu—Saya bisa mencari tahu dengan menghubungi Hutan Hills Garden Asosiasi. Keesokan paginya, saya menerima surat dari dia. Apakah dia memberikan saya informasi yang saya inginkan? Dia bisa mendapatkan itu dalam enam puluh detik melalui telepon. Tapi dia tidak. Dia bercerita lagi bahwa saya bisa mendapatkannya dengan menelepon, dan kemudian meminta saya untuk membiarkan dia menangani asuransi saya.

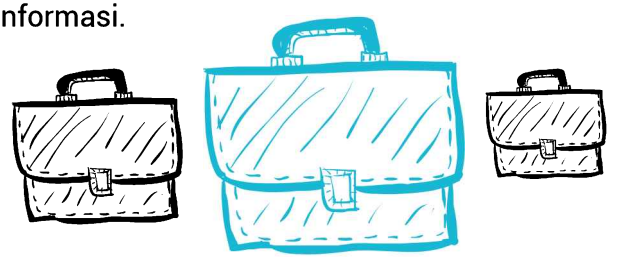
Dia tidak tertarik membantu saya. Dia hanya tertarik untuk membantu dirinya sendiri.

"Namun, banyak tenaga penjualan tidak pernah melihat hal-hal dari sudut pelanggan."

J. Howard Lucas dari Birmingham, Alabama, menceritakan bagaimana dua. Tenaga penjualan dari perusahaan yang sama menangani sebuah situasi. Dia melaporkan:

"Beberapa tahun yang lalu saya berada di tim manajemen dari sebuah perusahaan kecil. Berkantor pusat di dekat kantor distrik besar perusahaan asuransi. Agen-agen mereka ditempatkan beberapa wilayah, dan perusahaan kami hanya diserahkan kepada dua agen, yang saya kira mengarah pada Carl dan John.

"Suatu pagi Carl mampir ke kantor kami dan dengan santai menyatakan bahwa perusahaannya baru saja memperkenalkan sebuah polis asuransi jiwa baru bagi para eksekutif dan berpikir kita mungkin akan tertarik di kemudian hari dan ia akan kembali kepada kami ketika ia memiliki lebih banyak informasi.



"Pada hari yang sama, John melihat kami di pinggir jalan ketika kembali dari meminum kopi, dan ia berteriak: "Hei Luke, saya punya kabar baik bagi rekan-rekan Anda. "Dia bergegas menghampirinya dan sangat bersemangat bercerita tentang kehidupan seorang eksekutif polis asuransi perusahaannya dan ia pun diperkenalkan hari itu juga. (Itu adalah kebijakan yang sama). Dia ingin kita untuk memiliki salah satu dari polis pertama yang dikeluarkan. Dia memberikan beberapa fakta penting tentang cakupannya dan mengatakan, "Kebijakan ini sangat baru, nanti akan ada orang dari kantor pusat yang akan menjelaskannya. Sekarang, sementara itu, mari kita mengisi dan menandatangani aplikasi sehingga ia dapat memiliki lebih banyak informasi untuk bekerjasama." Membangkitkan semangat di dalam diri kita dengan sebuah keinginan yang kuat untuk sebuah kebijakan ini. Meskipun kita masih saja tidak memiliki rincian tersebut."

"Carl bisa saja membeli polis dari para penjualan ini, tapi ternyata mereka tidak berusaha untuk membangkitkan keinginan dari kita dalam suatu kebijakan."

Dunia ini penuh dengan orang yang mementingkan diri sendiri. Jadi jarang individu yang tidak egois mencoba memberi keuntungan besar. Ia memiliki sedikit kompetisi. Owen D. Young, seorang pengacara terkenal Amerika dan salah satu pemimpin bisnis besar, pernah berkata: "Orang yang dapat menempatkan diri di tempat orang lain yang dapat mengerti cara kerja pikiran mereka, tidak perlu khawatir tentang masa depan mereka."

Jika Anda membaca buku ini, Anda mendapatkan hanya satu hal—peningkatan kecenderungan untuk selalu dalam kerangka berpikir orang lain, sudut pandang, dan melihat segala sesuatu dari sudut mereka—jika Anda mendapatkan satu hal dari buku ini, hal itu mungkin membuktikan bahwa menjadi hal ini akan menjadi salah satu blok bangunan karier Anda.

Melihat orang lain dari sudut pandangnya dan membangkitkan satu keinginan yang kuat dalam dirinya untuk sesuatu yang tidak dapat ditafsirkan sebagai memanipulasi, maka orang itu akan melakukan sesuatu yang hanya untuk keuntungan dan kerugian. Masing-masing pihak

harus mendapat keuntungan dari negosiasi. Dalam surat-surat kepada Mr Vermylen, baik pengirim dan penerima tentu ada usulan baik dari bank dan Mrs Anderson. Suratnya telah memenangkannya dan pihak bank memperoleh karyawan yang berharga dan Mrs Anderson mendapatkan pekerjaan yang cocok.

Contoh lain di mana setiap orang mendapat keuntungan melalui prinsip ini membangkitkan suatu keinginan yang kuat datang dari Michael E. Whidden Warwick, Rhode Island, yang merupakan wilayah penjual untuk Shell Oil Company. Mike ingin menjadi Nomor Satu penjual di daerahnya, tapi satu stasiun layanan menahannya. Itu dijalankan oleh seorang tua yang tidak dapat termotivasi untuk membersihkan stasiunnya. Saat itu perusahaan dalam penjualan menurun secara signifikan.

Manajer ini tidak mau mendengarkan apapun permohonan Mike untuk men-*upgrade* stasiun. Setelah beberapa nasihat dan berbicara dari hati ke hati—semuanya tidak berdampak negatif—Mike memutuskan untuk mengundang para manajer untuk mengunjungi stasiun Shell terbaru di wilayahnya.

Manajer begitu terkesan oleh fasilitas stasiun yang baru ketika Mike mengunjunginya pada waktu berikutnya. Kedua stasiun sudah dibersihkan dan telah mencatat peningkatan penjualan. Ini memungkinkan Mike untuk mencapai Nomor Satu di daerahnya. Semua bicara dan diskusi itu tidak membantu, tetapi dengan membangkitkan suatu keinginan yang kuat, dengan menunjukkan kepadanya stasiun modern ini. Ia telah memenuhi tujuannya, dan Mike sangat diuntungkan olehnya.

Kebanyakan orang menjalani kuliah dan belajar membaca Virgil dan menguasai misteri kalkulus tanpa pernah menemukan bagaimana fungsi pikiran mereka sendiri. Sebagai contoh: Saya pernah memberikan kursus berbicara efektif bagi lulusan perguruan tinggi muda yang masuk bekerja pada Carrier Corporation, produsen pendingin ruangan terbesar. Salah satu peserta ingin membujuk orang lain untuk bermain basket di waktu

senggang mereka, dan ini adalah tentang apa yang ia berkata: "Saya ingin kau keluar dan bermain basket. Saya suka bermain basket, tapi beberapa kali ke sana sangat sedikit yang hadir, jadi belum cukup untuk mendapatkan sebuah permainan. Dua atau tiga dari kita harus melemparkan bola—dan saya berharap kalian semua akan turun besok malam. Saya ingin bermain basket."

Apakah dia berbicara tentang apa saja yang Anda inginkan? Anda tidak ingin pergi ke gimnasium karena tidak ada orang lain yang pergi ke sana kan? Anda tidak peduli dengan apa yang diinginkannya.

Mungkinkah dia telah menunjukkan kepada Anda cara mendapatkan hal-hal yang Anda inginkan dengan menggunakan gimnasium?

Untuk mengulangi saran kebijaksanaan dari Profesor Overstreet: Pertama, menggugah pada orang lain bersemangat dengan keinginannya. Dia yang dapat melakukan hal ini maka seluruh dunia akan bersamanya. Dia yang tidak akan berjalan sendirian.

Salah satu siswa dalam kursus pelatihan penulis khawatir tentang nasib seorang anak kecil. Anak itu berat badan sangat kurang dan ia menolak untuk makan dengan benar. Orang tuanya menggunakan metode biasa. Mereka memarahi dan anak itu merengek. "Ibu ingin kau makan ini dan itu." "Ayah ingin kau tumbuh menjadi orang besar."

Apakah anak laki-laki memperhatikan permohonan ini? Hampir sama seperti Anda membayar untuk satu butir pasir di pantai berpasir.

Tidak seorang pun mengerti dan mengharapkan seorang anak kecil bereaksi terhadap sudut pandang seorang ayah berusia tiga puluh tahun. Namun hal itu justru yang diharapkan sang ayah. Itu tidak ada gunanya. Dia akhirnya melihat itu. Maka ia berkata kepada dirinya sendiri: "Apa yang anak Anda inginkan? Bagaimana saya bisa mengikat apa yang saya inginkan dan apa yang diinginkannya?"

Itu mudah bagi sang ayah ketika ia mulai berpikir tentang hal itu. Anaknya mempunyai sepeda roda tiga yang ia cintai. la sering naik dan turun trotoar depan rumah di Brooklyn. Tidak jauh dari sana, ada seorang pengganggu—anak laki-laki yang lebih besar suka merebut sepedanya dan segera menaikinya.

Tentu saja, anak kecil akan berlari ketakutan, berteriak-teriak mengadu pada ibunya. Dia sering menggertak anak kecil lagi, dan ini terjadi hampir setiap hari.

Apa yang anaknya inginkan? Ternyata Sherlock Holmes dapat menjawab pertanyaan yang satu itu. Yaitu harga dirinya, kemurahannya, keinginannya merupakan perasaan penting—semua emosi terkuat di make up—dia terpancing untuk balas dendam, untuk menghancurkan pengganggu dalam hidupnya.

Ketika ayahnya menjelaskan bahwa anak itu akan dapat pukulan keras dari anak yang lebih besar lagi pada suatu hari nanti. Asal ia mau makan hal-hal yang ibunya ingin dia makan—ketika ayahnya berjanji padanya tidak ada masalah lagi dengan pengganggu itu—Maka anak kecilnya mau makan bayam, sauerkraut, garam makerel—apapun agar ia bisa menjadi besar dan cukup untuk mencambuk si pengganggu yang begitu sering mempermalukannya.

Setelah menyelesaikan masalah itu, orangtuanya menangani masalah lainnya: anak kecil itu memiliki kebiasaan kotor membasahi tempat tidurnya.

Ia tidur bersama neneknya. Di pagi hari, neneknya bangun dan merasakan tempat tidurnya basah dan berkata:

"Lihat, Johnny, apa yang Anda lakukan lagi semalam."

Ia berkata: "Tidak, saya tidak melakukannya. Kau melakukannya. "Memarahi, memukul, mempermalukan dia. Neneknya pun memberitahukan bahwa orang tuanya pun pasti tidak ingin dia melakukan itu. "Bagaimana kita bisa membuat anak ini berhenti membasahi tempat tidur?"

Apa keinginannya? Pertama, ia ingin memakai piyama seperti Ayah, bukannya mengenakan gaun tidur seperti Nenek. Maka neneknya pun dengan senang hati menawarkan diri untuk membelikannya sepasang piyama jika ia mau mereformasi dirinya. Kedua, ia ingin tidur sendiri. Nenek pun tidak keberatan.

Kemudian ibunya membawanya ke sebuah departemen store di Brooklyn. Ibunya mengedipkan mata pada pramuniaga itu, sebagai tanda isyarat. Pramuniaga itu berusaha membuatnya merasa penting dengan mengatakan: "Anak muda, apa yang bisa saya tunjukkan untuk Anda?" Dia berdiri beberapa inci lebih tinggi dan berkata: "Saya ingin membeli tempat tidur untuk diriku sendiri."

Ketika dia menunjuk salah satu tempat tidur, ibunya ingin dia yang membelinya sendiri. Ia mengedipkan mata lagi sebagai tanda isyarat agar pramuniaga itu membujuk anaknya untuk membeli.

Akhirnya tempat tidur itu dikirim pada hari berikutnya. Malam itu, ketika Ayah pulang, anak kecil itu berlari ke pintu dan berteriak: "Ayah Ayah! Ayo, naik ke atas. Lihatlah tempat tidur yang aku beli tadi! "

Sang ayah, melihat tempat tidurnya. Ia telah mematuhi perintah Charles Schwab yaitu dia telah bersikap hangat dalam persetujuan dan mewah dalam pujian."

"Kamu tidak akan membasahi tempat tidur ini, kan?" kata sang ayah.

"Oh, tidak, tidak, saya tidak akan basahi tempat tidur ini." Anak itu menepati janjinya, karena harga dirinya terlibat. Itu adalah tempat tidurnya. Dia sendiri yang membelinya. Ia pun memakai piyama dan bertindak seperti seorang pria dewasa.

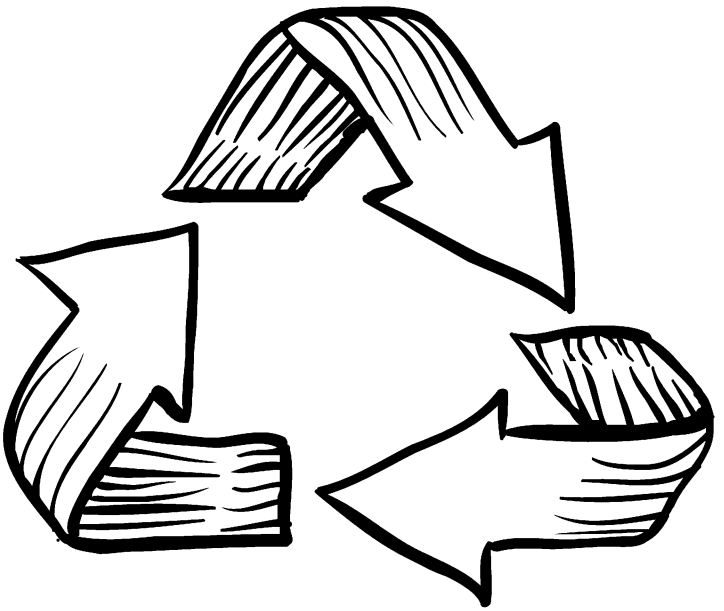
Ayah lain yang bernama K.T. Dutschmann juga biasa memarahi putrinya. Dia menerapkan metode meminta dan membujuk. Ternyata metode itu berakhir sia-sia. K.T. Dutschmann sering bertanya kepada dirinya sendiri: "Bagaimana mereka bisa membuat gadis kecilnya melakukan apa yang ia mau?"

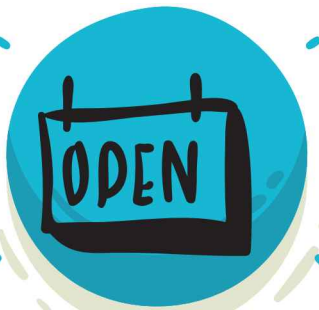
Ada satu kebiasaan bahwa gadis kecil itu suka meniru ibunya. Ia merasa besar dan dewasa. Maka pada suatu pagi mereka meletakkan gadis kecilnya di kursi dan membiarkan dia membuat sarapannya sendiri. Pada saat itu secara psikologis, ia mengaduk sereal dan dia berkata: "Oh, lihat, Ayah, Saya membuat sereal pagi ini."

Ia makan dua porsi sereal tanpa harus dibujuk. Dia telah mencapai perasaan penting; dia telah menemukan dengan membuat sereal merupakan jalan mengekspresikan diri.

William Winter pernah mengatakan bahwa "ekspresi diri adalah kebutuhan dominan dari sifat manusia." Mengapa kita tidak bisa beradaptasi untuk sebuah transaksi bisnis? Ketika kita punya ide brilian, daripada membuat orang lain menganggap itu adalah milik kita, mengapa tidak membiarkan mereka memasak dan mengaduk itu sendiri. Kemudian mereka akan menganggap ide itu sebagai milik mereka sendiri, mereka akan menyukainya dan mungkin makan beberapa porsi.

Ingat, "Pertama, menggugah orang lain agar bersemangat dengan apa yang diinginkannya. Dia yang dapat melakukan hal ini, maka seluruh dunia akan bersamanya. Dia yang tidak akan berjalan dengan cara yang kesepian."





Bab 4

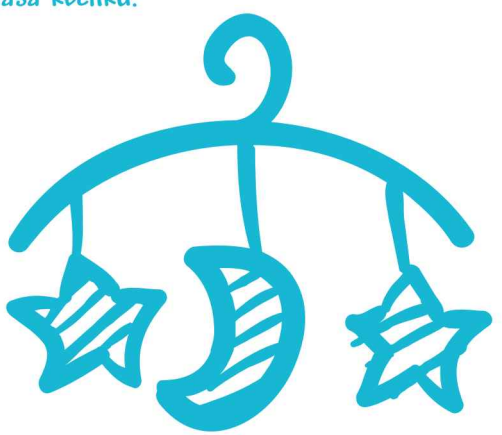
"Lakukan ini maka Anda akan Diterima di mana saja"

Mengapa membaca buku ini? Bagaimana memenangkan seorang teman? Mengapa tidak mempelajari teknik besar yang bisa memenangkan teman yang pernah dikenal di seluruh dunia? Siapa dia? Ketika Anda mendapatkannya berjarak sepuluh meter, dia akan mulai mengibaskan ekornya. Jika Anda berhenti dan menepuk dirinya, ia akan melompat keluar untuk menunjukkan betapa ia menyukai Anda. Dan Anda tahu bahwa di balik ini kasih sayang di pihaknya, tidak ada motif tersembunyi: dia tidak ingin menjual apapun dan dia tidak ingin menikah denganmu.

Apakah Anda pernah berhenti untuk berpikir bahwa anjing adalah satu-satunya hewan yang tidak harus bekerja untuk hidupnya? Seekor ayam harus bertelur, seekor sapi harus memberi susu, dan burung kenari harus bernyanyi. Tetapi anjing menyerahkan hidupnya dengan memberi Anda cinta.

Ketika saya berumur lima tahun, ayah saya membeli seekor anjing sedikit berambut kuning anjing seharga lima puluh sen. Dia adalah cahaya dan kegembiraan masa kecilku. Setiap sore, sekitar jam setengah lima, ia duduk di halaman depan dengan matanya yang indah menatap teguh di jalan, dan segera beranjak, setelah ia mendengar suara tempat makan malamnya. Ia pergi seperti tembakan, berlari terengah-engah mendaki bukit untuk menyambut saya dengan sukacita dan lompatan.

Tippy adalah teman saya selama lima tahun itu. Kemudian pada suatu malam yang tragis—Saya tidak akan pernah melupakan itu—ia tewas berjarak sepuluh kaki dariku, tersambar petir. Kematian Tippy merupakan tragedi masa kecilku.



Anda tidak pernah membaca buku tentang psikologi, Tippy. Anda tidak perlu membacanya. Anda tahu beberapa naluri ilahi bahwa Anda dapat membuat lebih banyak teman dalam dua bulan dengan bersungguh-sungguh tertarik pada orang lain. Daripada selama dua tahun, Anda berusaha agar orang lain tertarik pada Anda. Mari saya ulangi. Anda dapat membuat lebih banyak teman dalam dua bulan dengan tertarik pada orang lain daripada Anda dalam dua tahun berusaha membuat orang lain tertarik pada Anda.

Tapi saya tahu, kebanyakan orang salah menjalani hidupnya. Mereka mencoba mondar-mandir agar orang lain tertarik pada mereka.

Tentu saja, itu tidak bekerja.

Orang tidak tertarik pada Anda. Mereka tidak tertarik padaku. Mereka tertarik pada diri mereka sendiri—pagi, siang dan setelah makan malam.

The New York Telephone Company melakukan studi secara rinci percakapan telepon untuk mengetahui kata yang paling sering digunakan. Anda telah menebaknya: ini adalah kata ganti orang "saya", "saya", "saya". Itu digunakan 3.900 kali dalam 500 percakapan telepon.

Ketika Anda melihat sebuah foto grup Anda, pasti Anda mencari gambar Anda dulu.

Jika kita hanya mencoba untuk mengesankan orang dan membuat orang tertarik pada kita, kita tidak akan pernah memiliki banyak kebenaran dan ketulusan dari teman-teman Anda. Teman-teman sejati, tidak dibuat seperti itu.

Napoleon mencobanya dalam pertemuan dengan Josephine, ia berkata: "Josephine, saya salah satu pria paling beruntung di mana pun yang pernah ada di bumi ini, dan saat ini, pada jam ini, Anda adalah satu-satunya orang di dunia ini yang bisa saya andalkan.

Alfred Adler, psikolog terkenal dari Wina menulis sebuah buku berjudul What Life Should Mean to You. Dalam buku itu, ia mengatakan: "Individu yang tidak tertarik pada sesama manusia akan memiliki kesulitan terbesar dalam hidupnya dan memberikan luka terbesar kepada orang lain. Inilah tanda kegagalan dari seorang manusia."

Anda dapat membaca buku-buku tebal puluhan halaman tentang psikologi tanpa terlintasi sebuah pernyataan yang lebih signifikan bagi Anda dan bagi saya. Pernyataan Adler begitu kaya akan makna.

Saya akan mengulanginya dalam huruf tebal:

Ini adalah orang yang tidak tertarik pada sesama manusia akan memiliki kesulitan terbesar dalam hidupnya dan akan mencederai orang lain.

Saya pernah mengambil kursus menulis cerita pendek di New York University, dan selama itu tentu saja editor majalah termuka berbicara di kelas kami. Dia bilang dia bisa mengambil salah satu dari lusinan cerita yang melayang di mejanya setiap hari dan setelah membaca beberapa paragraf ia bisa merasakan apakah penulis menyukai orang atau tidak. "Jika tidak menyukai orang-orang," katanya, "orang-orang akan tidak suka ceritanya."

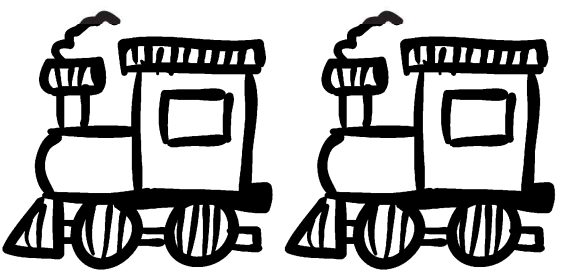
Ingat, editor berhenti dua kali dalam pembicaraan tentang kepenulisan fiksi dan meminta maaf telah berkhotbah. "Saya bilang," katanya, "pendeta Anda akan mengatakan hal yang sama pada Anda, tapi ingat Anda harus tertarik pada orang lain jika Anda ingin menjadi penulis cerita sukses."

Jika itu benar tentang kepenulisan fiksi, Anda yakin bahwa hal itu benar saat berhubungan dengan orang lain *face-to-face*.

Saya menghabiskan malam di ruang ganti Howard Thurston terakhir kali ia muncul di Broadway. Thurston adalah dekan dari penyihir diakui. Selama empat puluh tahun ia berkelana di seluruh dunia. Sekali waktu ia menciptakan ilusi, membingungkan penonton, dan membuat orang terkesimak merasa takjub. Lebih dari 60 juta orang telah membayar tiket masuk ke pertunjukannya, dan ia telah meraih keuntungan hampir 2 juta dolar.

Saya meminta Mr. Thurston untuk menceritakan rahasia keberhasilannya.

Pasti sekolahnya tidak ada hubungannya dengan hal itu, karena ia melarikan diri dari rumah saat masih anak kecil, menjadi gelandangan, naik di gerbong, tidur di tumpukan jerami, meminta makanan dari pintu ke pintu, dan belajar membaca dengan melihat keluar dari gerbong pada tanda-tanda sepanjang jalan kereta api.



Apakah dia mempunyai pengetahuan yang superior sihir? Tidak, ia mengatakan ratusan buku telah ditulis tentang permainan sulap dan puluhan orang tahu banyak tentang hal itu seperti dia. Tapi dia punya dua hal yang yang tidak dipunyai orang lain. Ia memiliki kemampuan untuk meletakkan kepribadian di atas panggung. Dia adalah seorang master pemain sandiwara. Dia tahu sifat manusia. Semua yang dia lakukan, setiap gerakan, setiap intonasi suaranya, setiap mengangkat alis dengan hati-hati telah diperlihatkan pada raut mukanya. Tindakannya itu telah diatur dalam hitungan detik. Di samping itu, Thurston memiliki minat yang tulus pada orang lain. Dia mengatakan kepada saya bahwa banyak penyihir akan melihat mata para penonton dan katakan kepada diri sendiri, "Yah, ada sekelompok orang bodoh di luar sana, sekelompok orang udik; Saya akan membodohi mereka dengan baik." Tapi metode Thurston benar-benar berbeda. Dia bercerita bahwa setiap kali ia pergi di atas panggung ia berkata kepada dirinya sendiri: "Saya bersyukur karena orang-orang yang datang menemui saya adalah mereka yang memungkinkan saya untuk membuat hidup saya menjadi sangat menyenangkan. Saya akan memberi mereka hal terbaik yang saya bisa.

"Dia menyatakan ia tidak pernah melangkah di depan panggung tanpa terlebih dahulu berkata kepada dirinya sendiri berulang-ulang: "Saya mencintai penonton. Saya mencintai penonton." Konyol? Absurd? Anda istimewa untuk berpikir apa pun yang Anda suka. Saya hanya menyerahkannya kepada Anda tanpa berkomentar resep yang digunakan penyihir paling terkenal sepanjang masa itu.

George Dyke Warren Utara, Pennsylvania, terpaksa mengundurkan diri dari bisnis bengkelnya setelah tiga puluh tahun, ketika akan dibangun jalan raya yang baru dari stasiun. Tak lama sebelum hari menjelang pensiun, sepertinya waktu terasa mulai membosanan. Jadi dia mulai mengisi waktunya untuk bermain musik dengan biola tua. Segera, setelah ia mendengarkan musik dan berbicara dengan banyak pemain biola, ia bersikap rendah hati dan ramah. Akhirnya, ia menjadi tertarik untuk mempelajari latar belakang dan kepentingan dari setiap musisi yang ia temui. Walaupun ia bukan pemain biola yang hebat, dia mendapatkan banyak teman dalam aktivitas itu. Ia juga belajar di sebuah kompetisi dan segera menjadi dikenal di kalangan penggemar musik

country di bagian timur Amerika Serikat sebagai "Paman George, Fiddle Scraper dari Kinzua County!' Ketika kami mendengarkan musik Paman George selama tujuh puluh dua menit dan terasa setiap menit ia menikmati dalam kehidupannya. Dengan memiliki minat yang berkelanjutan pada orang lain, dia menciptakan kehidupan baru bagi dirinya sendiri pada saat kebanyakan orang menganggap tahun-tahun produktif mereka berakhir.

Itu juga, adalah salah satu rahasia dari Theodore Roosevelt atas popularitasnya yang menakjubkan.

Bahkan pelayan-pelayannya mencintainya. Seorang pelayannya, James E. Amos, menulis sebuah buku tentang dirinya berjudul *Theodore Roosevelt, Hero to His Valet*. Dalam buku itu, James E. Amos menerangkan insiden ini:

Istri saya suatu waktu bertanya kepada Presiden tentang Bobwhite. Dia belum pernah melihatnya dan ia ingin mendapat gambaran itu sepenuhnya. Beberapa saat kemudian telepon di pondok kami berdering. [Amos dan istrinya tinggal di sebuah pondok kecil di perumahan Roosevelt di Oyster Bay.] Istri saya menjawabnya dan itu, Mr Roosevelt sendiri. Dia telah menelepon, katanya, untuk mem-

beritahukan bahwa ada Bobwhite di luar jendela dan jika dia keluar, dia akan melihatnya. Hal-hal kecil seperti itu begitu khas dari dirinya. Setiap kali ia lewat pondok kami, meskipun kami tidak terlihat, kita akan mendengar dia memanggil-manggil: "Oo-oo-oo, Annie?" Atau "Oo-oo-oo, James!" Itu hanya salam yang ramah saat dia sedang berlalu.

Bagaimana bisa karyawan tetap menyukai orang seperti itu? Bagaimana orang bisa menahan diri untuk menyukainya?

Ternyata, ia seorang yang rendah hati dan jujur, fakta membuktikan bahwa dia menyapa semua pelayan di Gedung Putih dengan namanya, bahkan para pelayan kamar bagian cuci piring sekalipun.

"Ketika ia melihat Alice, pelayan dapur," tulis Archie Butt, "ia bertanya apakah dia masih membuat roti jagung. Alice mengatakan kepadanya bahwa kadang-kadang ia membuatkan untuk para pelayan lain, tapi tidak ada yang memakannya.

'"Mereka menunjukkan selera buruk, 'Roosevelt menggelegar,' dan saya akan memberitahu Presiden saat saya melihatnya'."

"Alice membawakan kepadanya sepotong roti di piring, dan ia pergi meninggalkan ruangannya, makan sambil berjalan dan menyapa tukang kebun dan buruh ketika ia lewat..."

"Dia berbicara pada setiap orang yang sama seperti ia telah berbicara kepada mereka di masa lalu. Ike Hoover, kepala kantor di Gedung Putih selama empat puluh tahun, berkata dengan mata berkaca-kaca: "Ini adalah satu-satunya hari bahagia yang pernah kami miliki hampir dua tahun ini dan bukan karena salah satu dari kami akan menukarnya dengan tagihan seratus dolar. "

Keprihatinan yang sama tampaknya terlihat tidak penting bagi orang yang membantu penjualan Edward M. Sykes, Jr, dari Chatham, New Jersey, yang mempertahankan laporannya. "Bertahun-ta-

hun yang lalu," dia melaporkan, "saya memanggil pelanggan untuk 'Johnson and Johnson' di daerah Massachusetts. Satu laporan adalah pada sebuah toko obat di Hingham.

Setiap kali saya masuk ke toko ini, saya selalu menyapa petugas toko, berbicara dengan petugas counter soda dan petugas penjualan selama beberapa menit, sebelum petugas penjualan berbicara kepada pemilik untuk memperoleh perintahnya. Suatu hari saya pergi menemui pemilik toko, dan dia memintaku untuk meninggalkannya karena ia tidak tertarik untuk membeli produk J & J lagi karena ia merasa mereka sedang fokus pada kegiatan mereka untuk makanan. Toko diskon hanya akan merugikan apotek kecil. Saya pergi melaju di sekitar kota selama beberapa jam. Akhirnya, saya memutuskan untuk kembali dan mencoba setidaknya untuk menjelaskan posisi kami kepada pemilik toko.

"Ketika saya kembali, saya masuk dan seperti biasa, saya menyapa para petugas toko, berbicara pada petugas counter minuman soda dan petugas penjualan. Ketika saya berjalan menuju pemiliknya, ia tersenyum padaku dan menyambut saya kembali.

Dia lalu memberiku dua kali lipat dari perintah biasa. Saya memandang ke arahnya dengan terkejut dan bertanya kepadanya apa yang telah terjadi sejak kunjungan saya beberapa jam sebelumnya.

Ia menunjuk ke arah pemuda di counter minuman soda dan mengatakan bahwa setelah Anda pergi, anak itu datang dan berkata bahwa Anda adalah salah satu dari sedikit tenaga penjualan yang mau menyapa dirinya dan juga dengan petugas toko lainnya. Dia mengatakan kepada pemilik bahwa dialah seorang penjual yang pantas sukses dalam bisnisnya. Pemilik setuju dan tetap menjadi pelanggan setia. Saya tidak pernah lupa bahwa untuk menjadi sungguh-sungguh tertarik pada orang lain merupakan kualitas yang paling penting untuk penjualan dan tentunya untuk setiap orang dalam hal apapun."

Saya telah menemukan dari pengalaman pribadi bahwa seseorang bisa mendapatkan perhatian, waktu, dan kerjasama bahkan yang paling dicari orang, dengan cara menjadi benar-benar tertarik pada mereka. Mari saya ilustrasikan.

Tahun lalu saya mengadakan kursus kepenulisan fiksi di Brooklyn Institute of Arts and Sciences, dan kami ingin mengundang penulis seperti Kathleen Norris, Fannie Hurst, Ida Tarbell, Albert Payson Terhune dan Rupert Hughes untuk datang ke Brooklyn dan memberikan kita manfaat dari pengalaman mereka. Kami mengatakan bahwa kami mengagumi karya mereka dan mereka sangat tertarik untuk mendapatkan saran mereka dan mempelajari rahasia kesuksesan mereka.

Masing-masing dari surat-surat ini ditandatangani oleh sekitar seratus lima puluh siswa. Kami mengatakan kami menyadari bahwa biasanya penulis terlalu untuk mempersiapkan kuliah. Jadi kami melampirkan daftar pertanyaan bagi mereka untuk menjawab tentang diri mereka sendiri dan metode mereka bekerja. Mereka suka itu. Siapa yang tidak suka? Jadi, mereka meninggalkan rumah dan pergi ke Brooklyn untuk memberi kami bantuan.

Dengan menggunakan metode yang sama, Saya membujuk Leslie M. Shaw, menteri keuangan dalam kabinet Theodore Roosevelt; George W.Wickersham, jaksa agung di kabinet Taft; William Jennings Bryan; Franklin D. Roosevelt dan banyak orang terkemuka lain untuk datang dan berbicara pada kuliah umum.

Semua dari kita, akan kami pekerja di pabrik, pegawai di kantor atau bahkan seorang raja di atas takhtanya—semua dari kita seperti orang-orang yang mengagumi kita. Ambil Kaiser Jerman, misalnya. Pada akhir Perang Dunia I, ia mungkin yang paling kejam dan membenci manusia secara universal di bumi ini. Bahkan bangsa sendiri berbalik melawan dia ketika dia melarikan diri ke ke Belanda untuk menyelamatkan lehernya. Kebencian terhadap dirinya begitu kuat. Jutaan orang akan senang untuk mengoyak atau membakarnya di tiang pancang. Di tengah-tengah semua ini, salah satu anak laki-laki menulis pada Kaiser surat sederhana, tulus dan bercahaya dengan keramahan dan kekaguman. Anak kecil ini mengatakan bahwa tidak peduli apa yang orang lain pikir, ia akan selalu mencintai Wilhelm sebagai Kaisar. Kaiser sangat tersentuh oleh surat sederhana itu dan mengundang anak kecil itu datang menemuinya. Anak laki-laki itu datang, begitu pula ibunya—dan Kaiser menikahinya. Anak kecil itu tidak perlu membaca buku tentang bagaimana mendapatkan teman dan mempengaruhi orang. Dia tahu bagaimana itu secara naluriah.

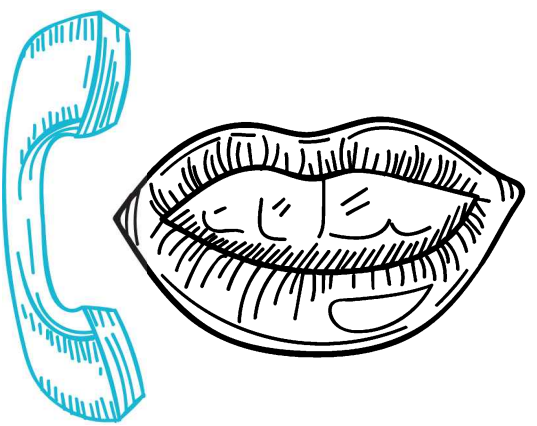
Jadi jika kita ingin mencari teman yang banyak, mari kita tempatkan diri kita keluar untuk melakukan sesuatu untuk orang lain—hal-hal yang membutuhkan waktu, energi, tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian diri. Ketika Duke of Windsor seorang pangeran dari Wales di jadwalkan untuk tur Amerika Selatan, ia mempunyai kebiasaan sebelum ia mulai tur, ia menghabiskan waktu berbulan-bulan mempelajari bahasa Spanyol sehingga ia bisa membuat pembicaraan publik dalam bahasa negerinya; dan Amerika Selatan mencintainya karena hal itu.

Selama bertahun-tahun saya sengaja menghafal hari ulang tahun teman-teman saya. Meskipun sebenarnya saya tidak punya sedikitpun keyakinan dalam bidang astrologi, saya mulai meminta pihak lain, apakah dia percaya tanggal kelahiran seseorang ada hubungannya dengan karakter dan watak seseorang. Saya kemudian bertanya kepadanya untuk menceritakan bulan dan hari kelahiran. Jika ia berkata 24 November misalnya, saya berulang-ulang mengulang pada diri saya sendiri, "November 24, November 24." Begitu teman saya berbalik, saya

menuliskan nama dan tanggal ulang tahunnya dan kemudian saya akan transfer ke buku ulang tahun saya. Pada setiap awal tahun, saya punya tanggal ulang tahun yang terjadwal pada kalender saya.

Dengan hal itu, otomatis mereka tidak akan luput dari perhatian saya. Ketika hari natal tiba, ada surat atau telegram untuk saya. Ini bukti dampak dari strategi.

Jika kita ingin mempunyai banyak teman, mari kita menyambut orang dengan antusias. Ketika seseorang menelepon Anda gunakanlah psikologi yang sama. Katakan "Halo" dengan nada yang berkesan betapa senangnya ANDA lebih dahulu. Banyak operator perusahaan kereta menyambut semua panggilan telepon dengan nada suara yang memancar minat dan antusiasme.



Tunjukkan minat yang tulus pada orang lain, tidak hanya memenangkan teman-teman Anda sendiri, tetapi mungkin berkembang dalam kesetiaan pelanggan perusahaan Anda. Dalam edisi publikasi National Bank di Amerika Utara di New York, surat berikut berasal dari Madeline Rosedale, seorang deposan.

"Saya ingin Anda tahu betapa saya menghargai staf Anda. Setiap orang terlihat sopan, santun, dan suka menolong. Betapa menyenangkan, saat menunggu dalam antrean yang panjang, mendapati seorang teller yang menyapa Anda dengan sopan.

"Tahun lalu ibuku dirawat di rumah sakit selama lima bulan. Saat itu, saya sering pergi ke Marie Petrucello, seorang kasir. Dia khawatir tentang ibu saya dan menanyakan tentang kemajuannya."

Apakah ada keraguan bahwa Mrs. Rosedale akan terus menggunakan bank ini?

Charles R. Walters, dari salah satu bank besar di kota New York, mendapat tugas untuk menyiapkan laporan rahasia perusahaan tertentu. Ia tahu hanya satu orang yang memiliki fakta-fakta yang diperlukan, hal ini sangatlah mendesak. Mr. Walters saat itu diantar ke kantor presiden, seorang wanita

muda menjulurkan kepalanya melalui pintu dan mengatakan kepada presiden bahwa sekarang ia tidak punya perangko.

"Saya mengumpulkan perangko untuk anaknya yang berumur dua belas tahun,' kata presiden menjelaskan kepada Mr. Walters.

Mr. Walters menyatakan saat itu, presiden tampaknya tidak ada yang bisa membujuk dia berbicara.

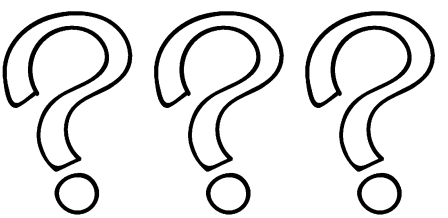
Terus terang, saya tidak tahu apa yang harus saya lakukan," kata Walters menceritakan kisahnya. "Lalu saya ingat sekretarisnya telah berkata kepadanya—perangko untuk anak berumur duabelas tahun... Dan saya juga ingat bahwa departemen luar negeri pada bank kami mengumpulkan perangko—perangko diambil dari surat-surat berdatangan dari setiap benua, kemudian dicuci.

"Sore berikutnya saya menelepon orang ini dan mengirim pesan disertai beberapa perangko untuk anaknya. Saya akan antarkan masuk ke dalam (dengan antusias)? Ya, pak. Dia memancarkan senyum dan kehendak yang baik. George senang dengan perhatian yang satu ini. "Ia terus berkata sambil membawa perangko. "Dan lihat ini! Ini adalah harta karun."

"Kami menghabiskan setengah jam berbicara perangko dan melihat foto anaknya, dan ia kemudian meluangkan lebih dari satu jam dari waktunya untuk memberikan saya setiap sedikit informasi yang saya inginkan—tanpa saya harus katakan, ia melakukannya. Dia mengatakan kepada saya semua yang ia tahu, dan kemudian memanggil bawahannya dan menanyai mereka. Dia menelepon beberapa rekan-rekannya. Dia memberikan fakta, angka, laporan dan korespondensi. Dalam istilah wartawan surat kabar, Saya punya satu sendok. "

Berikut adalah ilustrasi lain:

CM Knaphle, Jr, dari Philadelphia telah mencoba selama bertahun-tahun untuk menjual bahan bakar untuk sebuah organisasi distribusi toko besar. Tapi distribusi perusahaan toko besar terus membeli bahan bakar dari luar kota ke dealer dan menariknya melewati pintu kantor Knaphle. Suatu malam. Mr. Knaphle berpidato mencurahkan amarahnya, dan ia masih bertanya-tanya mengapa ia tidak bisa menjual bahan bakar mereka.

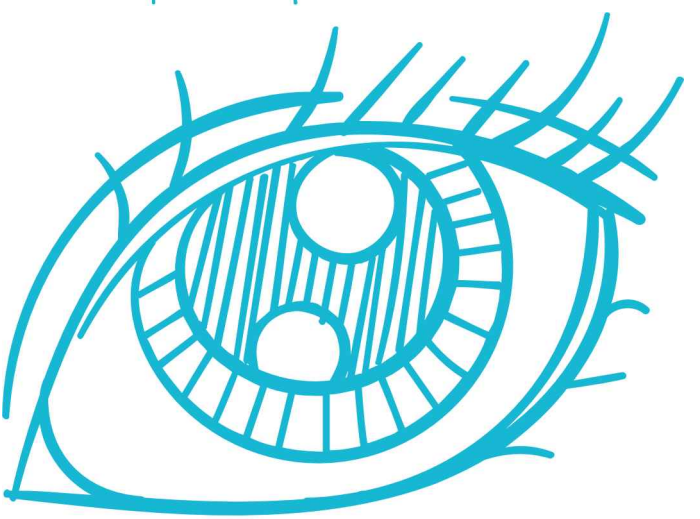


Saya menyarankan agar ia mencoba taktik yang berbeda. Secara singkat, inilah yang terjadi. Kami mengadakan perdebatan antara anggota, apakah distribusi penyebaran ke toko negara lain lebih banyak ruginya daripada kebaikannya?

Knaphle mengambil sisi negatifnya, ia setuju untuk mempertahankan distribusi toko, dan kemudian pergi langsung ke eksekutif dari organisasi distribusi toko tersebut. Sesungguhnya, ia benci untuk berkata demikian: "Saya tidak di sini untuk mencoba menjual bahan bakar. Saya datang untuk meminta Anda membantu saya." Dia kemudian menceritakan tentang debatnya dan berkata, "Saya datang untuk Anda untuk membantu karena saya tidak bisa memikirkan orang lain yang akan lebih mampu memberi saya fakta yang saya inginkan. Saya sudah tidak sabar untuk memenangkan perdebatan ini, dan saya akan sangat menghargai bantuan apapun yang dapat Anda berikan padaku. "

Berikut adalah sisa cerita dari kata-kata sendiri Mr. Knaphle:

Saya telah meminta pria ini untuk datang satu menit lebih awal agar tepat waktu. Itu memberi pemahaman bahwa ia setuju untuk bertemu denganku. Setelah saya mengatakan kasus saya, ia memberi isyarat akan berbicara kepada saya tepat satu jam empat puluh tujuh menit. Dia memanggil eksekutif lain yang telah menulis sebuah buku tentang distribusi toko. Dia menulis kepada Asosiasi Distribusi Toko Nasional. Dia merasa memberikan layanan yang nyata bagi kemanusiaan. Dia bangga dengan apa yang dia lakukan kepada masyarakat banyak. Matanya agak bersinar ketika ia berbicara, dan saya harus mengakui bahwa ia membuka mata saya untuk hal-hal yang tidak pernah saya impikan. Dia mengubah seluruh sikap mental saya.



Saat saya pergi, ia berjalan beriringan dengan saya menuju pintu, melingkarkan tangannya di pundakku, mengucapkan kagum dengan debat saya. Ia meminta saya untuk berhenti dan bertemu lagi dengannya dan biarkan dia tahu bagaimana saya membuat kesepakatan. Kata-kata terakhir dia adalah: "Silakan lihat saya lagi nanti pada musim semi. Saya ingin memesan bahan bakar Anda. "

Bagi saya, ini suatu keajaiban. Di sini dia menawarkan untuk membeli bahan bakar tanpa harus saya sarankan itu. Saya telah membuat keadaan lebih maju dalam dua jam ini dengan menjadi benar-benar tertarik padanya dan masalahnya. Daripada saya selama sepuluh tahun bisa saya berusaha mencoba membuatnya tertarik pada saya dan produk saya.

Anda tidak menemukan kebenaran baru, Mr Knaphle, untuk waktu yang lalu, seratus tahun sebelum Kristus lahir. Bangsa Romawi kuno memiliki penyair terkenal bernama Publilius Syrus. Ia berkata; "Kami tertarik pada orang lain bila mereka tertarik pada kita. "

Sebuah acara yang menarik, seperti halnya dengan setiap prinsip hubungan manusia, harus tulus. Harus membayar tidak hanya untuk orang yang menunjukkan minat tetapi untuk orang yang menerima perhatian. Ini merupakan dua arah jalan-keuntungan kedua belah pihak.

Martin Ginsberg, yang mengambil pelatihan kami di Long Island New York, melaporkan bagaimana minat pada bidang perawat membawa pengaruh dalam dirinya sangat hidupnya:

"Ini adalah hari Thanksgiving, pada waktu itu saya berusia sepuluh tahun. Saya berada di sebuah bangsal sebuah rumah sakit kota dan dijadwalkan untuk menjalani bedah ortopedi besar keesokan harinya. Saya tahu bahwa saya hanya bisa berharap untuk bulan itu, terjadi pemulihan dari rasa sakit. Ayahku sudah meninggal; ibuku dan saya tinggal sendirian di sebuah apartemen kecil dan kami hidup sejahtera. Tetapi saat itu, ibu saya tidak dapat mengunjungi saya.

"Saat hari berlalu, saya menjadi kewalahan dengan perasaan kesepian, putus asa dan ketakutan. Saya tahu ibuku sendirian di rumah mengkhawatirkanku, tidak memiliki siapa pun untuk bersama, tidak memiliki siapa pun untuk makan bersama dan bahkan tidak punya cukup uang untuk membeli makan malam pada Hari Thanksgiving.

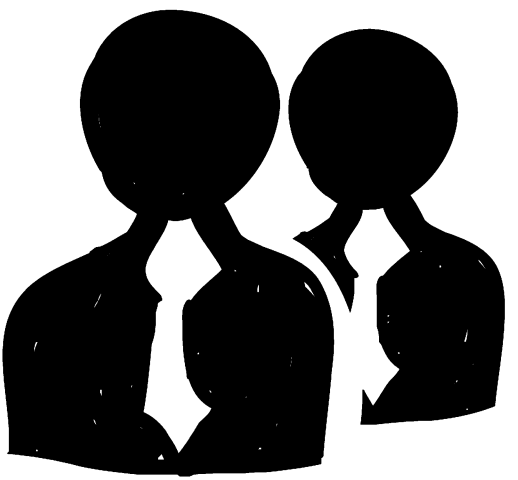
"Air mata menggenang di mataku, dan saya menjulurkan kepalaku di bawah bantal dan menarik selimut di atas tubuh saya. Saya menangis diam-diam, tapi oh begitu pahit, begitu banyak sehingga tubuh saya seperti disiksa oleh rasa sakit.

"Seorang perawat yang masih menjadi mahasiswa muda mendengar tangisan saya dan datang menghampiri. Dia menarik selimut dari wajahku dan mulai menyeka air mataku. Saya bercerita bagaimana saya merasa kesepian karena harus bekerja pada hari itu don tidak dapat bersama keluarga. Dia bertanya padaku apakah saya akan makan malam bersamanya. Dia membawa dua nampan makanan: irisan kalkun, tumbukan kentang, saus cranberry dan es krim untuk dessert. Dia berbicara pada saya dan mencoba menenangkan ketakutan saya. Meskipun dia mempunyai jadwal bertugas

pukul 4 sore, dia tinggal bersamaku hingga hampir jam 11. Dia bermain-main denganku, berbicara dan tinggal denganku sampai akhirnya saya tertidur.

"Banyak Thanksgiving datang dan pergi sejak saya masih berumur sepuluh tahun, tetapi tidak pernah saya ingat bahwa tak satu pun saya merasa frustrasi, takut, merasa kesepian ataupun merasa adanya kehangatan dan kelembutan dari orang asing."

Jika Anda ingin orang lain seperti Anda, jika Anda ingin mengembangkan persahabatan sejati, jika Anda ingin membantu orang lain, pada saat yang sama Anda membantu diri sendiri, pertahankan prinsip ini dalam pikiran Anda.



"Menjadi Sungguh-Sungguh
Tertarik Pada
Orang Lain"

Bab 5

"Cara untuk Membuat Orang Suka pada Anda"

Saya sedang menunggu dalam antrean, saat hendak mengirim surat di kantor pos di Thirty-third Street don Eight Avenue di New York. Saya melihat petugas tampaknya bosan dengan pekerjaannya—menimbang amplop, membagi-bagikan perangko, membuat perubahan, mengeluarkan kuitansi—monoton, kegiatannya sama dari tahun ke tahun. Jadi saya berkata kepada diriku sendiri: "Saya akan mencoba membuat petugas ini seperti saya. Jelas, untuk membuatnya seperti saya, maka saya harus mengatakan sesuatu yang menyenangkan, bukan tentang diriku sendiri, tetapi tentang dirinya." Jadi saya bertanya pada diriku sendiri, "Apa yang ada dalam dirinya yang jujur saya bisa kagumi?" Pertanyaan kadang-kadang sulit dijawab, khususnya dengan orang tetapi, dalam kasus ini, kelihatannya akan menjadi mudah. Pada akhirnya, saya langsung melihat sesuatu yang saya kagumi.

Jadi ketika ia sedang menimbang-nimbang amplop saya, saya berkata dengan antusias: "Saya tentu saja ingin punya rambut seperti kepala Anda."

Ia menengadah, setengah terkejut, wajahnya berseri-seri sambil tersenyum. "Yah, itu tidak sebagus dulu," ujarnya merendah. Saya meyakinkannya bahwa meskipun mungkin Anda telah kehilangan sebagian keindahan rambut Anda, namun sekarang masih terlihat megah. Dia sangat senang. Dia akan saya bawa pada sebuah percakapan kecil yang menyenangkan dan hal terakhir yang sempat ia katakan kepada saya adalah: "banyak orang yang mengagumi rambut saya."

Saya berani bertaruh orang itu pergi keluar untuk makan pada siang hari itu walaupun hari sangat terik. Saya berani bertaruh dia pulang ke rumah malam itu dan berkata pada istrinya tentang hal itu. Saya berani bertaruh dia melihat ke cermin dan berkata: "Ini adalah rambut kepala indah saya."

Saya menceritakan kisah ini di depan umum dan seorang laki-laki bertanya kepada saya setelah itu: "Apa yang Anda inginkan darinya?"

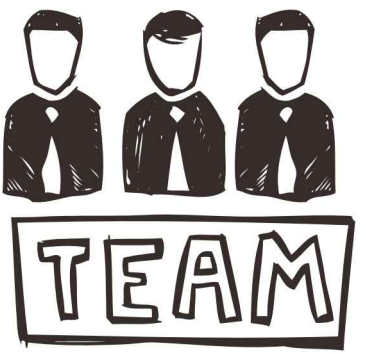
Apa yang ingin saya dapatkan dari dia!!!

Jika kita begitu egois dan sesuka hati maka kita tidak bisa memancarkan kebahagiaan dan tidak bisa sedikit saja menyampaikan penghargaan yang tulus tanpa berusaha untuk mendapatkan sesuatu dari orang lain sebagai balasannya-jika jiwa kita

tidak lebih besar dari kepiting asam, maka kita layak bertemu dengan kegagalan.

Oh ya, saya memang menginginkan sesuatu agar dia keluar menjadi orang yang gembira. Saya ingin sesuatu yang tak ternilai harganya. Dan saya mendapatkannya. Saya merasa bahwa saya telah melakukan sesuatu untuknya tanpa harus mengharapkan sesuatupun sebagai imbalan bagi saya. Itu adalah perasaan yang mengalir dan bernyanyi dalam memori saya.

Ada satu hukum yang sangat penting dalam perilaku manusia. Jika kita taat hukum itu, kita hampir tidak pernah mendapat masalah. Bahkan, hukum itu, jika ditaati, akan membawa kita memiliki teman tak terhitung jumlahnya dan kebahagiaan selalu konstan. Tapi begitu kita melanggar hukum itu, kita akan mendapat masalah tanpa akhir. Hukum ini adalah: Selalu membuat orang lain merasa penting.



John Dewey, seperti yang telah Kita Ketahui, mengatakan bahwa keinginan untuk menjadi penting adalah dorongan terdalam dalam sifat manusia, dan William James berkata: "Prinsip terdalam manusia adalah keinginan untuk dihargai." Sebagaimana telah saya tunjukkan dorongan inilah yang membedakan kita dari binatang. Dorongan inilah yang telah bertanggung jawab untuk peradaban itu sendiri.

Filsuf telah berspekuklasi aturan-aturan hubungan manusia selama ribuan tahun. Keluar dari semua spekulasi itu, telah berkembang satu ajaran penting. Ini bukanlah hal baru. Ini setua sejarah manusia. Zoroaster mengajarkan kepada para pengikutnya di Persia dua puluh lima ratus tahun yang lulu. Konfusius berkhotbah di Cina dua puluh empat abad yang lalu. Lao pendiri Taoisme, mangajarkannya kepada murid-muridnya di Lembah Han. Buddha berkhotbah di tepi Sungai Gangga Kudus lima ratus tahun sebelum Kristus. Kitab suci agama Hindu mengajarkan seribu tahun sebelum itu Yesus mengajarkan itu di antara bukit-bukit berbatu Yudea sembilan belas abad yang lalu.

Yesus menyimpulkan dalam satu pikiran-mungkin aturan yang paling penting di dunia: "Apakah orang lain seperti Anda akan memiliki orang lain yang akan melakukan sesuatu kepada Anda."

Anda ingin persetujuan dari orang lain dengan siapa Anda datang. Anda ingin pengakuan nilai sejati Anda. Anda ingin merasa bahwa Anda adalah penting dalam dunia kecil Anda. Anda tidak mau terdengar murah, maupun pujian tulus, tetapi Anda menginginkan penghargaan yang tulus. Anda ingin teman-teman dan rekan Anda untuk menjadi seperti Charles Schwab katakan, "hati dalam persetujuan dan mewah dalam pujian." Semua dari kita menginginkan hal itu.

Jadi mari kita mematuhi Aturan Emas ini, dan memberikan kepada orang lain apa yang kita miliki agar orang lain pun memberikan apa yang mereka miliki kepada kita.

Bagaimana? Kapan? Mana? Jawabannya adalah: Sepanjang waktu, di mana-mana.

David G. Smith dari Eau Claire, Wisconsin, merupakan salah satu anggota kelas kami, ia bercerita bagaimana dia menangani situasi yang sulit ketika ia diminta untuk bertanggung jawab atas konser amal.

"Prinsip terdalam manusia adalah keinginan untuk dihargai."

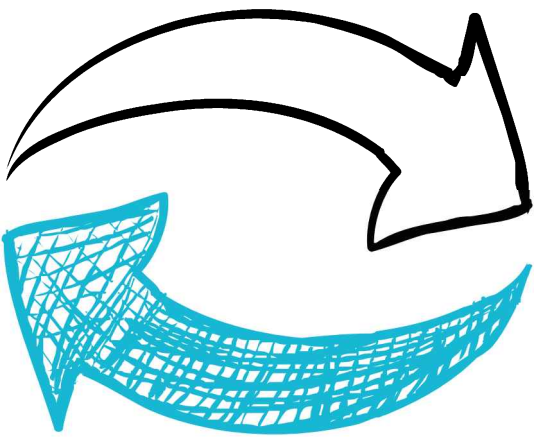
"Pada malam konser saya tiba di taman dan menemukan dua wanita tua sedang bertengkar. Rupanya masing-masing merasa bahwa dia bertanggung jawab atas proyek ini. Saat saya berdiri di sana, saya memikirkan apa yang harus dilakukan, anggota komite sponsor saya muncul dan memberikan kotak uang dan berterima kasih untuk mengambil alih proyek ini. Dia memperkenalkan Rose dan Jane sebagai pembantu dan kemudian melarikan diri.

"Tiba-tiba menjadi sangat hening. Menyadari bahwa kotak uang adalah sebuah simbol dari otoritas, saya memberikan kotak untuk Rose dan menjelaskan bahwa mungkin saya tidak dapat menyimpan uang dan jika ia mau merawat itu, saya akan merasa senang dan lebih baik. Kemudian saya mengusulkan kepada Jane bahwa dia sebaiknya menunjukkan dua remaja yang ditugaskan untuk mengoperasikan mesin minuman soda, dan saya minta dia untuk bertanggung jawab untuk bagian dari proyek ini.

"Malam itu sangat menyenangkan bersama Rose karena senang menghitung uang, Jane mengawasi remaja, dan saya menikmati konser."

Anda tidak harus menunggu sampai ada duta besar dari Perancis atau ketua Komite yang begitu riang makan di pondok Anda sebelum Anda menggunakan filosofi ini yaitu penghargaan. Anda dapat bekerja seperti sihir dengan itu hampir setiap hari.

Jika, misalnya, si pelayan membawa kita kentang maka saya akan memerintahkan untuk menggoreng ala perancis, mari kita katakan: "Saya minta maaf merepotkan Anda, tapi saya lebih suka digoreng ala perancis." Dia mungkin akan menjawab, "Tidak ada masalah sama sekali" dan akan dengan senang hati mengubah kentang, karena kita telah menunjukkan rasa hormat untuk dirinya.



Sedikit contoh frase "Saya minta maaf merepotkan Anda," "Apakah kau begitu baik untuk...?" "Maukah kau tolong?" "Apakah Anda keberatan?" "Terima kasih"—sedikit basa-basi seperti minyak dengan roda penggerak dari kesibukan yang monoton dalam kehidupan sehari-hari.

Mari kita ambil ilustrasi lain. Novelnya Hall Caine's—The Kristen, The Deemster, The Manxman, di antara mereka—semua best-seller di awal abad ini. Jutaan orang membaca novel ini, tak terhitung mungkin jutaan. Ia adalah anak seorang pandai besi. Dia tidak pernah bersekolah saat berumur delapan tahun, tetapi ia 'bersekolah' dalam hidupnya. Ketika dia meninggal, ia adalah orang terkaya bidang sastra pada zamannya.

Ceritanya seperti ini: Hall Caine mencintai soneta dan balada; sehingga ia melahap semua puisi Dante Gabriel Rossetti. Dia bahkan menulis sebuah kuliah nyanyian pujian Rossetti sebagai sebuah prestasi yang artistik dan mengirimkan salinannya kepada Rossetti dan dirinya sendiri. Rossetti sangat senang. "Setiap anak muda memiliki pendapatnya sendiri seperti meng-agungkan kemampuan saya." Mungkin Rossetti berkata kepada dirinya sendiri, "harus menjadi brilian." Jadi Rossetti mengundang putra pandai besi untuk datang ke

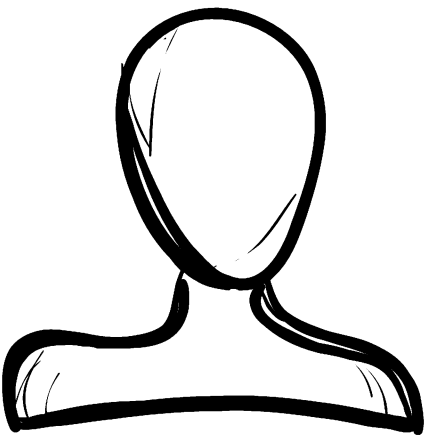
London dan dijadikan sebagai sekretarisnya. Itulah titik balik dalam kehidupan Hall Caine, sebab dalam posisi barunya, ia bertemu dengan seniman sastra hari itu. Keuntungannya, dia memberikan saran dan menginspirasi sehingga bisa menjadi dorongan kepada saya untuk meluncurkan karier yang namanya tertulis di langit," kata Hall Caine Rumahnya, Greeba Castle, di Isle of Man, menjadi Mekkah bagi wisatawan dari seluruh penjuru dunia, dan dia meninggalkan warisan yang bernilai jutaan dolar. Namun—siapa tahu —mungkin dia telah meninggal dalam keadaan miskin dan tidak diketahui, ia juga tidak menulis sebuah esai mengungkapkan kekagumannya terhadap pria yang terkenal.

Itulah daya, kekuatan luar biasa yang tulus, yaitu penghargaan yang tulus.

Rossetti menganggap dirinya penting. Itu tidak aneh, Hampir setiap orang menganggap dirinya penting, sangat penting.

Mungkin kehidupan banyak orang bisa diubah jika hanya seseorang akan membuatnya merasa penting. Ronald J. Rowland, yang merupakan salah satu instruktur pelatihan kami di California, juga seorang guru seni dan kerajinan, dia menulis kepada kami tentang seorang siswa bernama Chris di awal kelas kerajinannya:

"Chris sangat pendiam, anak pemalu, kurang percaya diri, dan jenis mahasiswa yang tidak sering menerima perhatian yang layak. Saya juga mengajar kelas lanjutan di mana kelas ini telah berkembang menjadi simbol status dan hak istimewa dari mahasiswa.



Pada hari Rabu, Chris sedang tekun belajar mejanya. Saya benar benar merasa ada api yang tersembunyi dalam dirinya, Saya, bertanya Chris apakah ia ingin berada di kelas lanjutan. Seandainya saja saya bisa mengungkapkan pandangan di wajah Chris, mungkin emosi—seperti anak laki-laki berumur empat belas tahun yang pemalu, berusaha menahan air matanya.

"Siapa saya, Mr Rowland? Apakah saya cukup baik?" "Ya, Chris, An, Chris, Anda cukup baik."

Saya harus pergi pada saat itu karena air mata keluar dari mataku. Ketika Chris hendak berjalan keluar kelas hari itu, dia menatapku dengan mata biru cerah dan berkata dengan suara positif, "Terima kasih, Mr Rowland."

Chris mengajarkan saya sebuah pelajaran yang saya tidak akan pernah melupakannya yaitu keinginan yang mendalam untuk merasa penting. Hal ini membantu saya untuk tidak pernah melupakan aturan ini, Saya membuat tanda yang berbunyi "ANDA SANGAT PENTING." Tanda ini tergantung di depan kelas agar semua dapat melihatnya dan untuk mengingatkan saya bahwa setiap siswa yang saya hadapi adalah sama pentingnya.

Kebenaran yang murni adalah bahwa hampir semua orang yang Anda temui merasa diri mereka lebih unggul dari Anda dalam beberapa cara. Adapun cara pasti untuk mereka adalah membiarkan mereka menyadari beberapa cara halus agar Anda mengenali pentingnya mereka, dan mengakuinya dengan tulus.

Ingat apa yang Emerson katakan: "Setiap orang yang saya temui adalah atasan saya dalam beberapa cara. Dalam hal itu, saya belajar darinya."

Dan bagian yang menyedihkan seringkali mereka hanya memiliki sedikit pembenaran untuk meningkatkan prestasi perasaan ego mereka dengan menunjukkan keributan dan kesombongan yang benar-benar memuakkan. Seperti Shakespeare pernah katakan: "...Laki-laki, sombong, / Berseragam dengan sedikit otoritas, /...Dimainkan seperti trik fantastis sebelum ada di surga yang tinggi / Seperti membuat malaikat menangis."

Saya akan membantu Anda bagaimana bisnis orang-orang di pelatihan saya sendiri telah menerapkan prinsip-prinsip ini dengan hasil yang luar biasa. Mari kita ambil kasus seorang pengacara Connecticut (karena sanak keluarganya, ia memilih untuk tidak disebutkan namanya).

Tak lama setelah bergabung dengan pelatihan, Mr R-melaju ke Long Island bersama istrinya untuk mengunjungi beberapa kerabatnya. Dia meninggalkan pesan untuk bibi tuanya dan bergegas pergi mengunjungi beberapa sanak saudaranya yang lebih muda. Karena ia harus segera memberikan pidato profesional tentang bagaimana ia menerapkan prinsip-prinsip penghargaan, ia berpikir ia akan memperoleh beberapa pengalaman bicara yang berharga dengan seorang wanita tua. Jadi, ia memandang sekeliling rumah untuk melihat apa yang jujur bisa dia kagumi.

"Rumah ini dibangun sekitar tahun 1890, bukan?" Ia bertanya. "Ya," dia menjawab.

"Ini mengingatkan saya pada rumah saat saya lahir," katanya. "Sungguh indah. Yah, dibangun sangat lapang. Anda tahu, mereka tidak membangun rumah seperti ini lagi."

"Anda benar," wanita tua itu setuju. "Orang muda sekarang ini, tidak peduli dengan rumah indah. Yang mereka inginkan adalah sebuah apartemen kecil, dan kemudian mereka pergi keluyuran dengan mobil mereka.

"Ini adalah rumah impian," katanya dengan suara bergetar dengan kenangan lembut." Rumah ini dibangun dengan cinta. Suamiku dan saya bermimpi tentang hal itu selama bertahun-tahun sebelum kita membangunnya. Kami tidak punya orang arsitek. Kami merencanakan semaunya.

Dia menunjukkan Bapak tentang rumah, dan ia mengungkapkan kekagumannya yang berlimpah harta keindahan. Ia memungut di perjalanan dan dihargai sepanjang hidup—paisley syal, satu teh cangkir teh tua Inggris, Wedgwood cina, tempat tidur dan kursi Perancis, lukisan Italia, dan gorden sutra yang dulu tergantung di sebuah chateau Prancis.

Setelah menunjukkan kepada Mr. rumahnya, ia membawa ke garasi. Di sana, ia mendongkrak mobil Packard.

"Suami saya membeli mobil itu untukku tak lama sebelum ia meninggal," katanya pelan. "Saya tidak pernah naik di dalamnya sejak kematiannya.... Anda menghargai hal-hal menyenangkan, dan saya akan memberikan mobil ini kepada Anda."

"Mengapa, bibi," katanya, "Anda menguasai diriku. Saya menghargai kemurahan hati Anda, tentu saja, tapi saya tidak mungkin menerimanya. Saya bahkan bukan saudaramu. Saya punya mobil baru, dan Anda memiliki banyak saudara yang ingin memiliki Packard. "

"Saudara,"serunya."Ya,saya mempunyai saudara yang hanya menunggu sampai saya mati sehingga mereka bisa mendapatkan mobil itu. Tapi mereka tidak akan mendapatkannya."

"Jika Anda tidak ingin memberikannya kepada mereka, Anda dapat dengan mudah menjualnya kepada dealer bekas," katanya.

"Jual saja!" serunya. "Apakah Anda pikir saya akan menjual mobil ini? Apakah Anda pikir saya bisa tahan melihat orang asing naik-turun ke jalan dengan mobil yang dibeli suami saya untuk saya? Saya tidak akan bermimpi menjualnya. Saya akan memberikannya untuk Anda. Anda menghargai hal-hal yang indah."

Dia mencoba bertahan untuk tidak menerima mobil itu, tapi ia tidak bisa tanpa menyakiti perasaannya.

Wanita ini, tinggal sendirian di rumah besar dengan paisley syal, Prancisnya, barang-barang antik, dan kenangan, adalah sebuah kelaparan untuk sedikit pengakuan. Dia pernah menjadi muda dan cantik. Dia pernah membangun sebuah rumah yang hangat dengan cinta dan telah mengumpulkan barang-barang dari seluruh Eropa untuk membuatnya indah. Sekarang, dalam kesepian yang terpencil karena usianya yang sudah tua, dia mendambakan kehangatan dari segelintir manusia, sedikit penghargaan yang tulus—dan tak seorang pun memberikannya kepadanya. Dan ketika ia menemukannya, seperti mata air di padang gurun, rasa terima kasihnya tidak cukup mengekspresikan dirinya sendiri dengan sesuatu yang kurang dari karunianya dengan dihargai sebuah Packard.

Mari kita ambil kasus lain: Donald M. McMahon, seorang pengawas Lewis dan Valentine, seorang perawat dan arsitek lansekap di Rye, New York, berkaitan dengan insiden ini:

"Tak lama setelah saya mengikuti pembicaraan tentang 'How to Win Friends and influence People'," saya menata lansekap seorang hartawan, dia seorang pengacara terkenal. Pemilik rumah memberikan beberapa petunjuk tentang di mana ia ingin menanam rhododendron dan bunga azalea.

"Saya berkata," Hakim, Anda memiliki hobi yang indah. Saya sudah mengagumi anjing indah. Saya memahami Anda memenangkan banyak pita biru setiap tahun pada pertunjukan di Madison Square Garden. "

"Efek kecil dari ungkapan ini adalah penghargaan yang sangat mencolok.

"Ya," jawab hakim, "saya punya banyak kesenangan dengan anjing saya. Apakah Anda ingin melihat kandang anjing saya?"

"Dia menghabiskan waktu hampir satu jam menunjukkan kepadaku anjing dan hadiah yang mereka

menangkan. Dia juga membawa silsilah mereka dan menjelaskan tentang garis keturunan yang bisa dipertanggungjawabkan atas keindahan dan kecerdasannya.

"Akhirnya, ia menoleh ke saya, ia bertanya " Apakah Anda mempunyai anak kecil?" Saya jawab," Saya punya anak. "

""Yah, bukankah dia seperti anak anjing?" tanya hakim. "Oh, ya, ia begitu menggelitik, berwarna merah muda."

"Baiklah, Saya akan memberinya satu." Dia mulai menceritakan padaku bagaimana memberi makan anak anjing. Lalu ia berhenti. "Anda akan lupa kalau saya bilang silsilahnya. Saya akan tulis." Jadi hakim masuk ke rumah, mengetik silsilah dan instruksi cara memberi makan, dan memberiku anak anjing berharga beberapa ratus dolar dalam satu jam lima belas menit.

Ini waktu berharga terutama karena saya telah mengaguminya.

George Eastman, Kodak paling tenar, menemukan film transparan mungkin ia membuat film dan mengumpulkan kekayaan hingga seratus juta dolar, dan menjadikan dirinya salah satu pengusaha paling terkenal di dunia. Namun terlepas dari semua pencapaian yang luar biasa ini, dia mendambakan pengakuan kecil seperti Anda dan saya.

Untuk menggambarkanmya: Ketika Eastman sedang membangun Eastman School of Music dan juga Kilbourn Hall di Rochester, James Adamson, kemudian presiden Superior Eastman Company di New York, ingin mendapatkan pesanan untuk memasok kursi teater untuk bangunan ini. Ia menelepon arsitek, Mr Adamson membuat janji untuk bertemu Mr Eastman di Rochester.

Ketika Adamson tiba, arsitek itu berkata: "Saya tahu Anda ingin mendapatkan urusan ini, tapi saya bisa katakan padamu sekarang bahwa Anda tidak akan berdiri di sebuah acara, jika Anda mengambil lebih dari lima menit dari waktu George Eastman's. Dia sangat disiplin. Dia sangat sibuk. Jadi menceritakan kisah Anda dengan cepat dan segera keluar. "

Adamson sudah siap untuk melakukan hal itu.

Ketika ia diantar ke ruangannya, ia melihat Pak Eastman membungkuk di atas setumpuk kertas di mejanya. Saat ini, Mr Eastman melihat ke atas, melepas kacamata, dan berjalan menuju arsitek dan Mr Adamson, berkata: "Selamat pagi, Tuan-tuan, apa yang bisa saya lakukan untuk Anda?"

Arsitek memperkenalkan mereka, dan kemudian Mr Adamson berkata: "Sementara kita telah menunggu untuk Anda, Mr Eastman, Saya mengagumi kantor Anda. Saya tak keberatan bekerja di sebuah ruangan seperti ini sendiri. Saya sedang berbisnis interior woodworking, dan saya tidak pernah melihat kantor yang lebih indah seumur hidupku dari ini."

George Eastman menjawab: "Anda mengingatkan saya tentang sesuatu yang saya hampir lupa. Hal ini indah, bukan? Saya sangat menikmatinya ketika pertama kali kantor ini dibangun. Tapi saya datang ke sini sekarang dengan banyak hal lain di pikiran saya dan kadang-kadang bahkan tidak lihat kamar selama berminggu-minggu pada satu waktu."

Adamson berjalan mendekat dan mengusap tangannya di panel. "Ini adalah bahasa Inggris ek, bukan? Sedikit berbeda tekstur dari Italia ek. "

"Ya," jawab Eastman. "Diimpor dari inggris ek. Itu dipilih untuk saya oleh seorang teman yang mengkhususkan diri bekerja di hutan."

Kemudian Eastman menunjukkan kepadanya tentang ruangan, memberikan komentar pada proporsi, pewarnaan, ukiran tangan dan efek lain.

Sementara hanyut dalam pembicaraan tentang kamar, mengagumi karya dari kayu, mereka berhenti di depan jendela, dan George Eastman, dengan sederhana, berbicara lembut. Ia menunjuk beberapa lembaga lembaga di mana ia berusaha untuk membantu secara kemanusiaan: University of Rochester, Rumah Sakit Umum, Homeopothic Hospital, Rumah Singgah, Rumah Sakit Anak Mr Adamson mengucapkan jabat tangan hangat untuk cara idealisnya dia, dengan cara menggunakan kekayaannya untuk meringankan penderitaan kemanusiaan.

Saat ini, George Eastman membuka sebuah kotak kaca dan mengeluarkan kamera pertama yang pernah dimilikinya—sebuah penemuan yang dibelinya dari Inggris.

Adamson menanyaikan riwayat perjuangan awal saat memulai. Dan Mr. Eastman berbicara dengan penuh perasaan berbicara tentang kemiskinan dari masa kecilnya, menceritakan bagaimana ibunya yang sudah janda tinggal di sebuah penginapan, sementara ia magang di sebuah kantor asuransi. Teror kemiskinan menghantuinya siang dan malam, dan ia memutuskan untuk mencari cukup uang agar ibunya tidak perlu bekerja.

Mr Adamson menarik pertayaan-pertanyaannya lebih lanjut dan berusaha mendengarkan, menyerap, sementara dia menceritakan kisah percobaan fotografinya pada sebuah piring.

Ia menceritakan bagaimana ia telah bekerja di kantor sepanjang hari, dan kadang-kadang bereksperimen sepanjang malam, hanya tidur siang singkat dengan bahan kimia yang bekerja. kadang-kadang ia tidur dengan pakaian kerjanya selama tujuh puluh dua jam di sebuah peristirahatan.

James Adamson telah diantar ke kantor Eastman pukul sepuluh lima belas menit dan telah diperingatkan bahwa ia tidak boleh lebih dari lima menit, tetapi satu jam berlalu, lalu dua jam berlalu. Dan mereka masih berbicara.

Akhirnya, George Eastman berpaling kepada Adamson dan berkata, "Terakhir kali saya berada di Jepang saya membeli beberapa kursi, membawanya pulang, dan menempatkan mereka di serambi. Tetapi matahari mengupas catnya, jadi saya pergi ke pusat kota pada waktu hari yang lain dan membeli beberapa cat dan mengecatnya kursi sendiri. Apakah Anda ingin melihat seperti apa pekerjaan yang bisa saya lakukan dalam melukis kursi? Baiklah. Datang ke rumah saya menunjukkan kepada Anda."

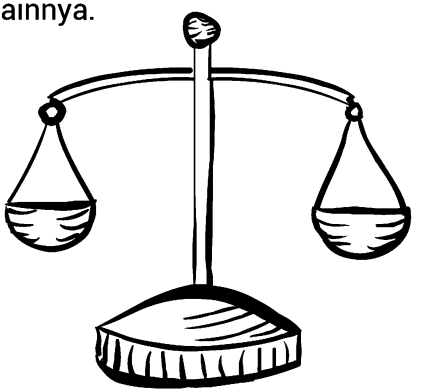
Setelah makan siang, Pak Eastman menunjukkan Adamson kursi yang dia bawa dari Jepang. Mereka tidak bernilai lebih dari beberapa dolar, tapi George Eastman, sekarang menjadi jutawan, sangat bangga akan mereka.

Perintah untuk kursi mencapai 90.000 dolar. Menurutmu siapa yang mendapat urutan bertemu—James Adamson atau salah satu pesaing?

Dari cerita ini sampai Mr Eastman meninggal, ia dan James Adamson adalah teman dekat.

Claude Marais, seorang pemilik restoran di Rouen, Perancis, menggunakan prinsip ini dan menyelamatkan restoran atas kehilangan karyawan kuncinya. Wanita ini telah mempekerjakan selama lima tahun dan karyawan vital antara M. Marais dan stafnya dua puluh satu orang. Ia terkejut menerima surat terdaftar tentang pengunduran dirinya.

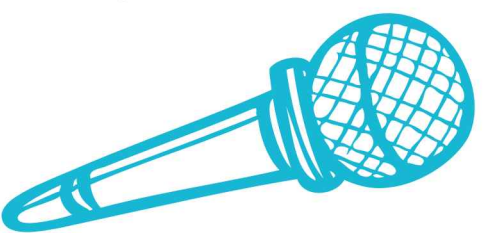
M. Marais melaporkan: "Saya sangat terkejut dan bahkan lebih, kecewa, karena saya mendapat kesan bahwa saya telah adil padanya dan menerima kebutuhannya. Karena apa karena dia seorang teman dan juga seorang karyawan, Saya mungkin membawanya terlalu banyak untuk diberikan dan mungkin bahkan lebih menuntut dirinya daripada karyawan lainnya.



"Saya tidak bisa, tentu saja, menerima pengunduran diri ini tanpa penjelasan lebih lanjut. Saya membawanya ke samping dan berkata, 'Paulette', Anda harus memahami bahwa saya tidak dapat menerima pengunduran diri Anda. Anda bagian terpenting bagi keberhasilan restoran ini seperti saya." Saya mengulangi ini di depan seluruh staf, dan saya mengundangnya ke rumah saya dan menegaskan saya dengan kepercayaan diri dalam keluarga saya sekarang.

"Paulette menarik pengunduran dirinya, dan hari ini saya bisa mengandalkan dia seperti sebelumnya. Saya sering memperkuat ini dengan mengungkapkan penghargaan saya atas apa yang dia lakukan dan menunjukkan betapa pentingnya dia bagiku dan restoran. "

"Berbicaralah kepada orang-orang tentang diri mereka sendiri," kata salah satu orang cerdas yang pernah memerintah Kerajaan Inggris "Berbicaralah kepada orang-orang tentang diri mereka sendiri dan mereka akan mendengarkannya berjam-jam."



"Membuat Orang Lain Merasa Penting dan Melakukannya Dengan Tulus."